

SVEUČILIŠTE JURJA DOBRILE U PULI
FAKULTET EKONOMIJE I TURIZMA "DR. MIJO MIRKOVIĆ"

EMIL KOLIĆ

BARIJERE U MEĐUNARODNOM TURIZMU

DIPLOMSKI RAD

PULA, 2015.

SVEUČILIŠTE JURJA DOBRILE U PULI
FAKULTET EKONOMIJE I TURIZMA "DR. MIJO MIRKOVIĆ"

BARIJERE U MEĐUNARODNOM TURIZMU

DIPLOMSKI RAD

Kolegij: Međunarodni turizam

Mentor: izv.prof.dr.sc Jasmina Gržinić

Student: Emil Kolić (505 ED)

Smjer: Turizam i razvoj

Pula, rujan 2015.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani Emil Kolić, kandidat za magistra ekonomije ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, _____, _____ godine

Sadržaj

Uvod.....	5
1. Barijere u međunarodnom turizmu	7
1.1. Socio-kulturni čimbenici u međunarodnom turizmu	8
1.2. Tehnološke barijere u turističkom razvoju	11
1.2.1. Arhitektonske barijere.....	12
1.2.2. Barijere kod slijepih i slabovidnih osoba.....	13
1.3. Utjecaj ekonomskih barijera na razvoj turizma	13
1.3.1. Necarinske i carinske barijere	14
1.4. Etičke barijere u turističkom razvoju.....	15
1.5. Utjecaj političkih barijera na razvoj turizma	16
1.5.1. Utjecaji politike na turizam.....	16
1.5.2. Helsinki Accord	17
1.5.3. <i>OECD</i> i turizam	18
1.6. Utjecaj legislativnih barijera na razvoj turizma.....	18
1.6.1. Sporazum između SAD-a i Kube.....	19
1.7. Ekološke barijere u turističkom razvoju	19
1.7.1. Održivi razvoj	20
1.7.2. Zelene barijere.....	21
2. Primjeri barijera u međunarodnom turizmu	23
2.1. Primjer isocio-kulturnih barijera u međunarodnom turizmu	23
2.2. Primjeri tehnoloških barijera u turističkom razvoju	24
2.2.1. Barijere kod slijepih i slabovidnih osoba.....	26
2.2.2. Arhitektonske barijere.....	27
2.3. Primjeri ekonomskih barijera na razvoj turizma	30
2.4. Primjeri etičkih barijera u turističkom razvoju.....	31
2.5. Primjeri političkih barijera na razvoj turizma.....	31

2.6. Primjeri legislativnih barijera na razvoj turizma	32
2.7. Primjeri ekoloških barijere u turističkom razvoju	33
2.7.1. Primjeri neodrživog razvoja.....	35
3. Primjeri utjecaja terorizma, prirodnih katastrofa, epidemija i masovnih imigracija na turistička putovanja	36
3.1. Turizam i terorizam	36
3.1.1. Primjer 1. Teroristički napadi u Egiptu i Keniji te posljedice na turizam ..	36
3.1.2. Primjer 2. Teroristički napada na SAD 11. rujna 2001.....	37
3.2. Tsunami u Indoneziji i utjecaj na turistička kretanja.....	40
3.3. Virus Ebola i njegov utjecaj na turistička kretanja.....	41
3.4. Utjecaj masovne imigracije na europski turizam	43
4. Barijere u hrvatskom turizmu	44
4.1. Pregled barijera u Republici Hrvatskoj	44
4.1.1. Vizni režim Republike Hrvatske	44
4.1.2. Sigurnost u turizmu Republike Hrvatske	47
4.1.3. Turistička infrastruktura i suprastruktura.....	49
4.1.4. Utjecaj politike na turizam u Republici Hrvatskoj.....	50
4.1.5. Turistički vodiči i ostali turistički djelatnici	53
4.2. Grad Dubrovnik i barijere u turizmu	54
4.2.1. Dubrovačke ljetne igre	55
4.2.2. Kruzing turizam u Dubrovniku	56
4.2.3. Ostale barijere u Gradu Dubrovniku	59
5. Kritički osvrt na provedeno istraživanje	61
6. Zaključak	63
Literatura.....	65
Popis slika, tablica i grafova.....	74

Uvod

U ovom diplomskom radu izvršena je teorijska obrada i analiza barijera, odnosno ograničenja u međunarodnom turizmu.

Svrha ovog istraživanja je prikazati temeljne značajke utjecaja barijera na turizam kroz pregled teorije i postupanja u turističkoj praksi.

Cilj ovog diplomskog rada je analizom barijera u turizmu ukazati na moguća rješenja temeljem iznesenih primjera postupanja kao i dati prijedloge uklanjanja ili barem ublažavanja ograničenja na međunarodnoj razini.

Istraživanjem se dokazuju sljedeće hipoteze:

H0 U interesu je raznih dionika ujedinjavanje politika na globalnoj razini radi uklanjanja ograničenja u međunarodnom turizmu.

H1 Postoji niz barijera u međunarodnom turizmu, to su ekonomske barijere, političke barijere, socio - kulturne barijere, arhitektonske, legislativne, ekološke barijere, etičke i tehnološke.

H2 Republika Hrvatska suočava se sa barijerama u turističkom razvoju.

H3 Grad Dubrovnik se suočava sa ekonomskim i socio-kulturnim barijerama zbog rapidnog porasta broja posjeta i različitosti interesa za destinaciju (obiteljske, kulturne, kruzing grupe kao dio posjeta stare gradske jezgre i uže okolice).

U pisanju ovog diplomskog rada korištene su sljedeće znanstvene metode: induktivna metoda, metoda analize, metoda komparacije, metoda dokazivanja, deduktivna metoda, metoda sinteze i metoda deskripcije.

Diplomski rad podijeljen u 5 poglavlja i 3 faze. Teorijski dio obuhvaća pregled barijera u međunarodnom turizmu, drugi dio odnosi se na analizu postupanja u turizmu koje rezultira barijerama, temeljeno na teorijskim postavkama tj. redoslijedom prethodne teorijske rasprave o istima. Treći dio odnosi se na barijere u hrvatskom turizmu s posebnim osvrtom na Grad Dubrovnik.

U prvom poglavlju definirati će se utjecaji u turizmu prema *STEEPLE* modelu te će kroz taj model biti prikazani pozitivni i negativni utjecaji na turistički razvoj.

Drugo poglavlje odnosi se na primjere u praksi prema *STEEPLE* modelu u međunarodnom turizmu.

Primjeri utjecaja terorizma, prirodnih katastrofa, epidemija, masovnih imigracija i drugih barijera na turistički razvoj i turistička putovanja definirani su u trećem poglavlju.

Barijere u turizmu Republike Hrvatske s posebnim osvrtom na Grad Dubrovnik analizirane su u četvrtom poglavlju. Peto poglavlje predstavlja kritički osvrt na provedeno istraživanje.

Zaključak donosi sintetizirane spoznaje do kojih se došlo obradom teme diplomskog rada kao i preporuke za buduća istraživanja problematike.

U istraživanju su se koristile brojne bibliografske jedinice koje su razvrstane prema znanstvenoj klasifikaciji. Iako je riječ o problematici koja je u inozemnoj literaturi istražena temeljem brojnih studija i znanstvenih radova (Dolnicar, Edgell, Mak, Swanson, Smith) te je zastupljena u raznim istraživanjima međunarodnih institucija (*UNWTO*, *OECD* Turistički Odbor, Europska komisija), u domaćoj literaturi postoji nekolicina knjiga (Gržinić, Jadrešić, Vukonić, Vuković) koja obrađuje problematiku barijera u međunarodnom turizmu, ali kao dio kompleksnosti međunarodne turističke mobilnosti i suvremenosti. Isto opravdava korištenje velikog broja Internet izvora temeljem kojih se pokušalo doći do širih saznanja o recentnim ograničenjima na turističkom tržištu.

1. Barijere u međunarodnom turizmu

U ovom poglavlju analizirati će se utjecaji u turizmu prema *STEEPLE* modelu (Gregorić, Gržinić, Nordin, *Team Free management ebooks*¹) te će kroz taj model biti prikazani pozitivni i negativni utjecaji na turistički razvoj.

Model zvona, odnosno *STEEPLE* model engleska je skraćenica² za skupinu utjecaja i to: Sociokulturne čimbenike, Tehnološke, Ekonomske, Etičke, Političke, Legislativne i Ekološke. Svaki od nabrojanih čimbenika izaziva kako pozitivne tako i negativne efekte na turistički razvoj kroz koje se najbolje očavaju barijere.

Potrebna je analiza dosadašnjih radova i primijenjenih modela kako bi se *STEEPLE* model valjano primijenio na problematiku barijera u međunarodnom turizmu. Organizacija *FME* dala je svoj doprinos ovoj tematici i definirala čimbenike *PESTLE* metode.³ Definirano je kako današnje organizacije djeluju u okruženju koje se mijenja brže nego ikad prije, a kako različite organizacije imaju različite prioritete, važnost svakih od tih čimbenika može varirati. U primjeru barijera u međunarodnom turizmu događa se suprotno i svi čimbenici imaju jednako snažan utjecaj, primjerice temeljem *PESTEL* analize dvaju različitih destinacija, Hrvatske i Katar.⁴ Nadalje, *STEEPLE* model odabran je za prikazivanje tematike barijera u međunarodnom turizmu jer za razliku od *SWOT* analize i ostalih modela uključuje stratešku poziciju i vanjske utjecaje.⁵ Dakle, *STEEPLE* model uključuje dio vanjske analize kada se provodi strateška analiza ili radi istraživanja tržišta i daje određeni pregled različitih okolišnih čimbenika koji se moraju uzeti u obzir. Literatura poznaje različite modele koji se u daljnjem tekstu u slučaju istovjetnosti početnih slova nazivlja navode u hrvatskom prijevodu. Ostali modeli su *ETPS* (ekonomski, tehnološki, politički i sociološki čimbenici), *STEP* (*Strategic Trend Evaluation Process*), *STEPE* (sociološki, tehnološki, ekonomski, politički i ekološki čimbenici), *PEST* (politički, ekonomski, sociološki i tehnološki čimbenici), *PESTLIED*

¹*Free management ebooks*. Dostupno na: <http://www.free-management-ebooks.com/> (14. rujna 2015.)

²*Socio-cultural, technological, economic, etical, political, legislative, ecological impacts*

³*Pestle analysis*, Dostupno na: <http://www.free-management-ebooks.com/dldebk-pdf/fme-pestle-analysis.pdf> (14. rujna 2015.)

⁴Gregorić, M. (2014): **PESTEL ANALYSIS OF TOURISM DESTINATIONS IN THE PERSPECTIVE OF BUSINESS TOURISM (MICE)**, Tourism and Hospitality Industry, CONGRESS PROCEEDINGS Trends in Tourism and Hospitality Industry, Conference paper, 551-565

⁵*A Study on Small and Medium Enterprises' Sustainable Development Strategies Based on Stakeholder Theory*. Dostupno na: <http://www.seiofbluemountain.com/upload/product/200911/2009zxqyhy08a10.pdf> (14. rujna 2015.)

(politički, ekonomski, sociološki, tehnološki, legislativni, međunarodni, ekološki i demografski čimbenici) i *STEEPLED* (sociološki, tehnološki, ekonomski, ekološki, politički, pravni, obrazovni i demografski čimbenici).⁶ Čimbenici koji su opisani u prethodno navedenim modelima nisu dovoljni za definiranje tematike barijera u međunarodnom turizmu, a iako se čini da je *STEEPLED* model šireg obuhvata, isti ne uključuje bitnu kategoriju koju *STEEPLE* model uključuje, a to su etički čimbenici. Potonje opisano je ujedno i glavni razlog odabira ovog modela u istraživanju problematike barijera u radu.

U daljnjem tekstu definirati će se spomenuti čimbenici *STEEPLE* modela, a u drugom poglavlju prikazati njihov utjecaj u međunarodnoj praksi turizma.

1.1. Socio-kulturni čimbenici u međunarodnom turizmu

Sa socio-kulturološkog stajališta turizam je percipiran kao jedan od mnogobrojnih čimbenika kulturnih promjena u receptivnim društvima tj. u autohtonim zajednicama i njihovim običajima, tradiciji i vrijednostima.⁷ Pod socio-kulturne čimbenike ubrajaju se:⁸ demokratizacije turizma (turizam dostupan svima, ne samo „elitama“), nova ponašanja prema turizmu, razvoj tipologije destinacija, razvoj novih tržišta i novih niša tj. tržišnih specijalizacija, rast svjetskog stanovništva i povećana očekivana životna dob, demografski trendovi zapadnih zemalja, smanjena veličina obitelji (manje potražnje za „obiteljskim odmorima“), urbanizacija (interes za turizam temeljen na prirodi, ali i sofisticiranim uslugama). Neki od pozitivnih socio-kulturnih utjecaja na turistički razvoj jesu turizam kao poticaj za očuvanje lokalne kulture i baštine, promocija među-kulturnog razumijevanja i promocija socijalne stabilnosti - poticanje socijalnog blagostanja.

Negativni socio-kulturni utjecaji na turistički razvoj jesu tradicionalne metode masovnog turizma koje su rezultirale socio-kulturnim gubicima za lokalnu populaciju. Gubici se najbolje vide kroz termine komodifikacija kulture, prezentacija lokalnog identiteta i porast kriminalnih aktivnosti. Komodifikacija kulture je transformacija lokalnih kultura u zajednici

⁶*Pestle analysis*. op. cit. (bilj. 3.)

⁷DUJMOVIĆ, M. (2014): **Kultura i turizam**, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, str. 39.

⁸Nastavni materijal: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, Međunarodni turizam., ak.god. 2014./2015. Dostupno na: <http://e-ucenje.oet.unipu.hr/course/view.php?id=59> (14. rujna 2015.)

od kojih nastaje proizvod koji turist može kupiti.⁹ Pritom lokalna kultura (folklor, tradicija) gubi stvarnu vrijednost i značenje. Posljedice negativnih efekata jesu postupan gubitak kulturnog identiteta i poremećaj društvenih normi.

Sljedeća negativnost socio-kulturnih utjecaja odnosi se na lokalno stanovništvo i kako ono može patiti zbog turističkog razvoja. Tako dolazi do ponižavajuće prezentacije marketinške slike, prikazujući mještane kao pokoran, iskorištavan ili lošiji dio. Problemi se javljaju i zbog prostitucije (seks turizam) kao i zbog uloge turizma kao novog oblika kolonijalizma.¹⁰ Još jedna od negativnosti je demonstracijski efekt koji se javlja kada lokalno stanovništvo imitira ponašanje turista što dovodi do tenzija i sukoba među generacijama.

Turizam se, kao društveni fenomen, sastoji od proizvoda nacionalne kulture, ali je i element veze s drugim društvima. „Novi turist“ nadilazi fizičke i kulturne barijere, međutim, iako je cilj njihovog putovanja doživjeti stvarna i autentična mjesta, ljude i kulture, oni često završavaju u društvu drugih *backpackera*¹¹ i stvaraju geografske i društvene enklave, u kojima nema pripadnika lokalne zajednice.¹² Kulturu određuje vrijednosni i politički sustav nekog društva, ali i ona na njega utječe.

Pored dominantne, nacionalne kulture, u svim društvima susrećemo razne regionalne supkulture. Dodiri kultura kao posljedica turizma često znaju iskazivati dramatične i konfliktne oblike, te stvaraju ksenofobiju, mržnju prema strancima, razaranje vrijednosnih sustava receptivne zajednice pojavom kriminala, prostitucije i dr. Sljedeća tablica prikazuje odnos između suvremenog i masovnog turizma.

⁹DUJMOVIĆ, M., op.cit. (bilj. 7.), str. 31.

¹⁰Nastavni materijal: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, op.cit. (bilj. 8.)

¹¹„Turist sa naprtnjačom“, oblik neovisnih međunarodnih putovanja, uključuje uborabu ruksaka kojim se lako putuje na velike udaljenosti. Dostupno na: <http://www.travelindependent.info/> (2. kolovoza 2015.)

¹²DUJMOVIĆ, M., op.cit. (bilj. 7.), str. 97.

Tablica 1. „Masovni turist“ vs „Novi turist“

Oblici (pojavnosti) Obilježja	Masovni turistički pokret	Selektivni/alternativni turizam
Pojmovno određenje turističke potražnje	„Masovni turist“	„Novi turist“
Organizacija putovanja	Unaprijed isplanirani, čvrsti paket aranžmani	Individualne, spontane odluke (Modularna, <i>Taylor made</i> , Dinamična putovanja)
Pripreme za putovanje u domicilu	Minimalne ili nikakve, nepoznavanje jezika	Prethodno zanimanje za zemlju koja se posjećuje; upoznavanje jezika, običaja i kulture
Cilj putovanja	4S destinacije - sun (sunce); sex (seks); sea (more); sand (pijesak)	4S destinacije uz dodatne sadržaje; glavni gradovi; egzotične zemlje, zabavni parkovi
Broj i vrsta putovanja tijekom godine	Jedan glavni odmor u godini	Jedan glavni odmor u godini, nekoliko kraćih tematskih putovanja (sport, kultura, rekreacija, zabavni parkovi, volonterizam)
Motiv putovanja	Odmor, kupanje, sunčanje	Avantura, zabava, hobi, zdravlje, uživanje, poboljšanje kvalitete života, samoaktualizacija
Razdoblje u godini kada se putuje	Isključivo u špici sezone	Zbog promjene vrste putovanja i profila turista sezona se produžuje
Način provođenja odmora	Miran, pasivan, udoban	Aktivan i naporan
Odnos prema destinaciji/ponašanje na odmoru	Nadmoćnost u odnosu na lokalno stanovništvo, nemaran odnos prema okolišu	Upoznavanje i stjecanje prijatelja među lokalnim stanovništvom, veća pozornost zaštiti okoliša
Dodatne aktivnosti	Kupnja (suveniri)	Donošenje poklona i prenošenje impresija (WOW, WOM efekt)
Vrst smještaja	Veliki, gigantski hoteli	Obiteljski pansioni, kvalitetni hoteli s uslugama visoke razine
Zahtjevi na odmoru	Unificirana paket-aranžman zadovoljstva	Traži se <i>value for money</i> (vrijednost za novac)
Rezervacija odmora	Turoperator	Turoperator specijalisti/on line agencije

Izvor: Izrada i prilagodba autora prema: Kušen, E. (2002): Turistička atrakcijska osnova. Zagreb, Institut za turizam, str. 12.

Tablica 1. prikazuje odnos između starog - masovnog turista i novog turista. Novi, suvremeni turist, prethodno se zanima za zemlju koju posjećuje, za upoznavanje jezika, običaja i kulture, za razliku od „masovnog turista“ koji ima minimalne ili nikakve pripreme za odlazak u domicilu. „Novi turist“ željan je upoznavanja i stjecanja prijatelja među lokalnim stanovništvom, a masovni turist se ponaša nadmoćno u odnosu na lokalno stanovništvo te ima nemaran odnos prema okolišu, što će i biti prikazano u sljedećem poglavlju. Tu dolazimo do pojma alternativni turizam, koji nije nova vrsta turizma i alternativa turizmu, već samo poboljšanje postojećeg turizma, te iz toga proizlazi da je vrhovni zakon alternativnih turista odvojiti se i udaljiti od masovnog turizma. Turisti nisu više zadovoljni standardnom i unificiranom ponudom već žele nešto novo, a to pronalaze putem aktivnog sudjelovanja u provođenju godišnjeg odmora i praznika. „Novi turist“ ima više potreba, nove slobode izbora (Internet, *e-business*), neovisan je, individualiziran, visokih zahtjeva tijekom putovanja te komunicira direktno sa destinacijom. Iz svega ovoga vidljivo je kako je „novi turist“ u potrazi za izvrsnošću destinacije.

Kulturne barijere odnose se na nedostatak znanja o običajima o zemlji u koju turist putuje, no i pružatelj usluga često ne posjeduje adekvatno znanje o turistima, a što je još gore, mnogi pružatelji usluga ne vide potrebu za tim. Razlozi mogu biti od nedostatka razumijevanja, nedostatka znanja i stereotipa.¹³ Pored socio-kulturnih ograničenja jezične barijere usko su vezane uz suvremeni turizam. Budući da je jezik dio kulture, ovo je još samo jedna u nizu kulturnih barijera. Suvremena IT tehnologija doprinosi razvoju turizma na način da pametni telefoni i njihove aplikacije u djeliću sekunde mogu izgubljenog turista, koji nisu rijetkost, usmjeriti na željenu lokaciju ili pomoći u komunikaciji s domicilnim stanovništvom.

1.2. Tehnološke barijere u turističkom razvoju

Tehnologija svakodnevno pridonosi suvremenom turizmu, te se njezinim usavršavanjem nastoje olakšati turistička putovanja. Tehnološke promjene najbolje je promatrati kroz utjecaj na marketing miks i utjecaj na nove proizvode, nove planove, nove plasmane, nove promocije, nove potrebe tržišta, nove procese, te novi položaj fizičke

¹³JADREŠIĆ, V. (2010): **Janusovo lice turizma: od masovnog do selektivno-održivog turizma**, Plejada, Zagreb, str. 48.

okoline.¹⁴ Turizam putem tehnologije i arhitektonskih rješenja nastoji ukloniti problem dostupnosti korištenja usluga za osobe s tjelesnim poteškoćama iza slijepe i slabovidne osobe. Posljednjih godina zemlje članice EU obavljale su intenzivne pripreme za prilagodbu novim, suvremenim zahtjevima koje im u ekonomski život i tržište uvode nova znanstveno-tehnološka dostignuća.¹⁵ Mogućnosti osoba s tjelesnim poteškoćama te slijepih i slabovidnih osoba moraju se izjednačiti s mogućnostima ostalog stanovništva, što predstavlja osnovu za poštivanje ljudskih prava.

1.2.1. Arhitektonske barijere

Od početka naše civilizacije pa sve do 50-ih godina 20. stoljeća čovječanstvo je arhitektonske i komunalne objekte gradilo isključivo za zdravi dio populacije. Tek se tada na osobe s tjelesnim poteškoćama počelo gledati na drugi, humaniji način te se počeo zagovarati princip njihove integracije u društvo. Članak 7. „Općeg etičkog kodeksa u turizmu“ iz Čilea 1999. godine govori kako treba postojati pravo na turizam.¹⁶ Arhitektura i arhitekti imali su zadaću ukloniti arhitektonske, odnosno industrijske, barijere čime se otvaraju putevi ka rješavanju ovog problema.

Arhitektonske barijere i neprilagođenost javnih objekata čine osobe sa tjelesnim poteškoćama građanima drugog reda. To nisu problemi samo u turizmu već i u potrebama domicilnog stanovništva. Poteškoće koje imaju domaćini, imati će i turisti. Mnogi hoteli i restorani nisu arhitektonski prilagođeni za prijam te vrste gostiju, a nedostaje i kadrova koji su obučeni za ugošćavanje takvih turista.¹⁷ Većina djelatnika ne poznaje potrebe osoba s tjelesnim poteškoćama i ne zna kako se ponašati u situacijama s ljudima koji imaju fizičke poteškoće ili probleme s kolicima.

¹⁴Nastavni materijal: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, op.cit. (bilj. 8.)

¹⁵VUKOVIĆ, I. (2006): **SUVREMENI TRENDovi U RAZVOJU TURIZMA U EUROPSKOJ UNIJI I IMPLIKACIJE NA HRVATSKU**. Tourism and Hospitality Management, 12 (1): 35-55

¹⁶OPĆI ETIČKI KODEKS U TURIZMU.

Dostupno na: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/bosniacroatian.pdf> (20. kolovoza 2015.)

¹⁷Prilagođeni hoteli: Za turizam bez barijera. Dostupno na: <http://www.seebiz.eu/prilagodeni-hoteli-za-turizam-bez-barijera/ar-85007/> (27.siječnja 2015.)

1.2.2. Barijere kod slijepih i slabovidnih osoba

Kao i bilo koja druga promjena u ponašanju to je proces u kojem svi dionici trebaju biti ustrajni. Kao ni osobe s invaliditetom, slijepe osobe ne bi da ih se sažaljeva, već da se učini sve za suživot s njima. Turisti, a posebno oni s teškoćama, doživljavaju ograničenja za sudjelovanje u nekim djelovima turizma kao udar na njihovu slobodu i osobni osjećaj kontrole.¹⁸ Slijepe i slabovidne osobe najveće problema imaju zbog nepropisno parkiranih automobila, neprilagođenih nogostupa i prilaza zgradama javne namjene, problemi u korištenju javnog gradskog prijevoza, a česti problem u turizmu su i potrebe slijepih osoba za uvođenja psa vodiča u hotel, što mnogo puta nije moguće.

1.3. Utjecaj ekonomskih barijera na razvoj turizma

Utjecaji na razvoj turizma prikazuju se temeljem procjene koristi (*benefit*) i troškova (*cost*).

Pozitivni ekonomski utjecaji jesu zapošljavanje i prihodi, integracije (partnerstva) te regionalni razvoj.¹⁹ Prihod se može podijeliti na direktni i indirektni prihod. Direktni prihod je novac dobiven direktno od turista. To su neposredni rashodi u destinaciji i prethodna potrošnja, a u direktne prihode spadaju i porezi. Pod indirektnim prihodima misli se na multiplikativni efekt koji ima turizam, a u pozitivne utjecaje spada i regionalni razvoj.

Mogući negativni ekonomski utjecaji na turistički razvoj podrazumijevaju visoke troškove promocije, studije izvedivosti, izostanak prihoda: uvezena roba i usluge (vidi pogl. 4.1.4.), ovisnost o turizmu a time i reperkusije za ovisne djelatnosti, pad zapošljavanja u drugim sektorima (opisano u pogl. 4.1.4.), problemi zapošljavanja, nedostatak specijaliziranih znanja, prilagodbe trendovima, mogućnosti zapošljavanja (opisano u pogl. 4.1.5.).²⁰

¹⁸Smith, R. W. (1987): **Leisure of disabled tourists: barriers to participation**, *Annals of Tourism Research*, 14 (3), 376-389

¹⁹Nastavni materijali: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, op.cit. (bilj. 8.)

²⁰Zaključci prema: Nastavni materijal: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, op.cit. (bilj. 8.)

Ekonomski čimbenici, kao što su trendovi BDP-a, tečajevi, kamatne stope, stopa inflacije, oporezivanje, nezaposlenost, ekonomske fluktuacije i ostalo, mogu spriječavati rast i razvoj turizma. Općenito ekonomske barijere se mogu definirati kao materijalni elementi koje ljudi ne mogu imati za postizanje određenih ciljeva. Neke od ekonomskih barijera:²¹

- nedostatak novca kao prepreka razvoju pojedinih projekata,
- nedostatak vode kao prepreku ljudske sposobnosti da proizvodi određene usjeve na polju i za vlastiti opstanak,
- nedostatak svjetla kao prepreka za mobilnost i noću,
- nedostatak električne energije, kao prepreku prednosti koje pruža elektroničkih uređaja i električnih strojeva,
- smanjenje efikasnosti gospodarstva zbog prepreka obrazovanju (deficit škola i nastavnika),
- nedostatak bolnice i liječnika kao prepreka sustava za poboljšanje zdravlja ljudi,
- nedostatak prijevoza kao prepreka za trgovinu, industrijskih i turističkih djelatnosti, među ostalim, i za gospodarski razvoj.

Ekonomska ograničenja koja mogu biti indikator sporijeg razvoja turizma jesu nedostatak ljudskih resursa, nedostatak kapitala, korupcija i nepotizam, visoka nezaposlenost i nedostatak investicija uzrokovan teškom i sporom administracijom.

1.3.1. Necarinske i carinske barijere

Barijere u međunarodnom turizmu mogu biti ograničenja putnog džeparca koja limitiraju količinu razmjene stanovnika zemlje, zabrana rezidenata pri korištenju kreditnih kartica u inozemstvu te obvezni depoziti na nekamatonskim bankovnim računima.²² To su necarinske barijere.

²¹*What does Economy barriers mean?*

Dostupno na: <https://answers.yahoo.com/question/index?qid=20130203212934AAqddJe> (25. kolovoza 2015.)

²²Nastavni materijal: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, op.cit. (bilj. 8.)

Turizam je generator razvoja i mnoge zemlje u njemu vide priliku za poboljšanje bilance. No ono što čini problem jesu mogući „zamaskirani turisti“, koji ne dolaze radi odmora ili zabave već im je motiv doseljavanje. Depozitnim obvezama receptivne zemlje žele utjecati na taj problem, te zatijevaju od turista određene količine novca pri ulasku u zemlju.²³ Ovo pitanje ima i sociološki karakter, budući da se ne može pretpostaviti što za određenog turista predstavlja blagostanje, a i demokratsko je pravo svakog turista potrošiti onoliki iznos novaca koji će zadovoljiti njegovu hijerarhiju potreba.

Pored necarinskih barijera imamo i carinske, koje ograničavaju međunarodne turističke tijekove, a to su: porez na kupovinu strane valute radi plaćanja planiranoga putovanja u inozemstvo ili takse zračnih luka koje podižu cijenu putničkih usluga, te subvencije koje pomažu pri boravku u destinaciji.²⁴ Subvencija za turiste jesu povoljniji položaji što se tiče pružanja usluga, odnosno cijena, u odnosu na lokalno stanovništvo, a pored njih postoje i ograničenja kojima se osigurava receptivnim zemljama preferencijalni položaj (opisano u pogl. 4.1.4.1.).

1.4. Etičke barijere u turističkom razvoju

Etika je dio održivog razvoja turizma koji neće funkcionirati bez uključenosti svih interesnih skupina – turističke privrede, lokalnog stanovništva i turista. Etika u turizmu prikazuje se kroz „Opći etički kodeks u turizmu”.²⁵ Načela kodeksa podijeljena su u 10 članaka, a to su: 1. Doprinos turizma uzajamnom razumijevanju i poštovanju između naroda i društva, 2. Turizam kao sredstvo individualnog i kolektivnog ispunjenja, 3. Turizam, čimbenik održivog razvitka, 4. Turizam, korisnik kulturne baštine čovječanstva koji doprinosi njenom unaprjeđivanju, 5. Turizam, korisna djelatnost za zemlje i društva domaćina, 6. Obveze sudionika u razvitku turizma, 7. Pravo na turizam, 8. Sloboda turističkih kretanja, 9. Prava radnika i poduzetnika u turističkom gospodarstvu, 10. Provođenje načela Općeg etičkog kodeksa u turizmu. Jasno se iz nabrojanih načela da iščitati kako „Opći etički kodeks“ u

²³MAK, J. (2004): **Tourism and the Economy: Understanding the Economics of Tourism**, University of Hawaii Press, Honolulu, str. 101.

²⁴GRŽINIĆ, J. (2014): **Međunarodni turizam**, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, str. 232.

²⁵OPĆI ETIČKI KODEKS U TURIZMU., op.cit. (bilj. 16.)

turizmu predstavlja osnovu za bavljenje turizmom i osnovu za sprječavanje barijera u turističkoj industriji. Ono je sredstvo obrazovanja sudionika u turizmu kroz kratke i jasne poruke, a ukoliko ne postoji volja za pridržavanjem kodeksa, neće se stvoriti kvalitetan turizam. Etika u turizmu prožeta je kroz cijeli rad, od socio-kulturnih čimbenika, ekonomije, politike, ekologije, zakonodavstva pa do tehnologije. Destinacija može poduzeti radnje potrebne da bi dostigla željenu točku održivog razvoja, no ukoliko se turisti ponašaju na etički neprihvatljiv način, održivi turizam se neće realizirati.

1.5. Utjecaj političkih barijera na razvoj turizma

Političku situaciju mogu zahvatiti negativne promjene što može uzrokovati ozbiljne posljedice na turistički razvoj. Politički čimbenici obuhvaćaju područja kao što su porezne politike, radno pravo, pravo zaštite okoliša, trgovinska ograničenja, carine i politička stabilnost.²⁶

Jedna od političkih odluka koju Vlada određene zemlje može donijeti je promjena stope poreza u turizmu. Promjena porezne stope trebala bi uzrokovati smanjenje cijena čime se postiže konkurentnost, a budući da je cjenovna elastičnost u turizmu često velika, smanjenje cijena može izazvati povećanje potražnje u većem obujmu od samog smanjenja cijene. Na primjeru porezne politike vidi se kako se čimbenici međusobno isprepleću, budući da je to i ekonomsko pitanje, odnosno ekonomska barijera, zbog povećanja ili smanjenja prihoda, kao i socio-ekonomsko i socio-kulturno pitanje.

1.5.1. Utjecaji politike na turizam

Osim što unutarnja politika može krojiti turističku ponudu te značajno usporiti prihvaćanje i implementaciju strategije održivog turističkog razvoja, geopolitički razvoj i vrsta socijalnog podrijetla utječu i na percepciju stranih turista. Politički čimbenici uključuju

²⁶*A Study on SmallandMedium Enterprises' Sustainable Development StrategiesBased on StakeholderTheory.*
Dostupno na: <http://www.seiofbluemountain.com/upload/product/200911/2009zxqyhy08a10.pdf> (14. rujna 2015.)

stabilnost države, poreznu politiku, razvoj, trgovinske propise i dobrobit zajednice. Otpor lokalnih političkih stranaka utemeljen na očuvanje ili dobijanje političkih bodova te partikularnih interesa političkih lidera može dovesti do kreiranja političkog otpora održivom turističkom razvoju.²⁷ Globalizacija, mobilnost i turizam doveli su do toga da se jedino međunarodnom suradnjom može stvoriti okvir potreban za uspješnost međunarodnog turizma. Konsenzus na lokalnoj razini potreban je za suzbijanje barijera, a baš se taj konsenzus i zajednička vizija razvoja mogu postići jedino ukoliko postoji odgovarajuće obrazovanje, i to ne samo turističkih kadrova, već cjelokupnog stanovništva.

Politika je usko povezana sa gospodarstvom i nacionalnom sigurnošću. Samo one zemlje koje uspijevaju osiguravati političku stabilnost, uspijevaju i privući željen, odnosno realan broj turista u tom trenutku. Ratovi, terorizam i politička nesigurnost najveći su neprijatelji turizma. Ratovi i terorizam imaju poznato nepoželjan utjecaj na nedolazak turista, dok politička nestabilnost predstavlja barijeru u nedolasku turista zbog osjećaja neizvjesnosti i nesigurnosti. Politička situacija može dovesti do eskalacija nemira što turisti sigurno ne žele i uopće neće konzumirati. Pojava informacijske tehnologije im olakšava odabir destinacije. Mediji u tren prenose zbivanja u cijelom svijetu, a budući da je turistička infrastruktura kroz godine napredovala, kao i turistička mobilnost, njihovom će destinacijom postati neka druga, mirnija lokacija.

1.5.2. Helsinki Accord

Slobodne migracije ljudi temeljna su pretpostavka za uspješno bavljenje turizmom. Generalna skupština UNWTO-a (Buenos Aires: 1991) na svojoj devetoj sjednici odobrava konstituiranje tijela koje će donijeti sigurnosne mjere za turizam.²⁸ Svaka država mora poduzeti mjere za: identifikaciju potencijalnih rizika za svaki tip putovanja, destinaciju i turistički lokalitet; usvojiti standarde i sigurnosnu praksu za opremu i turističke lokalitete te inzistirati na zaštiti hrane, sanitarnim i zdravstvenim uvjetima te zaštiti okoliša; jamčiti zaštitu turista zakonom.

²⁷Bulić, M., Bakija, V. (2014): **Održivi turizam kao razvojna mogućnost na primjeru Dugog otoka**, Liburna, 2(1): 93-122

²⁸GRŽINIĆ, J., op.cit. (bilj 24.), str. 237.

Zakon Helsinki Accord potpisan od strane 35 zemalja donesen 1975. u Helsinkiju najpoznatiji je međunarodni sporazum za turistička i ljudska prava. Zakon je višeznačan te se odnosi na niz globalnih pitanja te je na taj način imao dalekosežan utjecaj na Hladni rat i odnos SAD-a i Sovjeta. Helsinki Accord bio je podijeljen na četiri košare, a jedna od njih imala je naglasak na ljudska prava, uključujući slobodu migracije ljudi, te slobodu tiska i slobodnu kulturne razmjene.

1.5.3. OECD i turizam

Uklanjanje barijera moguće je temeljem snažne integracijezemalja specijaliziranih u turizmu (ali i onih drugih) i sklapanjem većeg broja međunarodnih ugovora o putovanjima, te poštivanjem istih. *OECD* Turistički Odbor revidira probleme međunarodne trgovine i turizma među zemljama i objavljuje statistiku kao i političke promjene.²⁹ *OECD Tourism Trends and Policies 2014*³⁰ pruža dubinsku analizu turističkih trendova i razvoja politike u 48 zemalja članica i partnerskih *OECD-a*. Na temelju ankete u zemljama 2013. godini, izvješće naglašava ključne reforme potrebne turističkim organizacijama. Također se fokusira na pitanja prioriteta turističkih politika, pitanja putovanja i viznih olakšica te pitanja poreza, pristojbi i naknada.

1.6. Utjecaj legislativnih barijera na razvoj turizma

Legislativne barijere u turizmu uklanjaju se uz pomoć politike i zakonodavstva (međunarodnih tijela, države, lokalne samouprave). Izabrani predstavnici vlasti donose zakonske odredbe, s ciljem zaštite potrošača ili okoliša, dakle uvažavajući utjecaje.³¹ Da bi zakonodavstvo bilo učinkovito potrebna je suradnja svih dionika na način da sudjeluju u donošenju nacrtu zakona. Posebno je to bitno na lokalnoj razini pa prema višim stupnjevima.

²⁹GRŽINIĆ, J., op.cit. (bilj 24.), str. 239.

³⁰*OECD Tourism Trends and Policies 2014*.

Dostupno na: <http://www.oecd.org/cfe/tourism/oecdtourismtrendsandpolicies2014.htm> (13. siječnja 2015.)

³¹Zaključci prema nastavnim materijalima: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, op.cit. (bilj. 8.)

1.6.1. Sporazum između SAD-a i Kube

Međunarodni sporazumi osnova su za uspješna putovanja pa tako i turizam. Sjedinjene Američke Države i Kuba postigle su sporazum o otvaranju veleposlanstava i obnovi diplomatskih veza raskinutih prije više od pet desetljeća.³² SAD i Kuba započeli su pregovore o obnovi odnosa sredinom 2013. a 17. prosinca 2014. američki predsjednik Obama i kubanski predsjednik Castro objavili su kako namjeravaju normalizirati odnose. Normalizacija odnosa trebala bi biti samo uvod u ukidanje embarga prema Kubi. Procjenjuje se kako je Kuba od uvođenja embarga 1962. godine za vrijeme administracije američkog predsjednika Johna F. Kennedyja, izgubila više od 1.000 milijardi dolara.³³ Embargo je nastao kao odgovor na nepoštivanje ljudskih prava u Kubi te na restriktivan gospodarski sustav koji je na snazi. No naravno da je u takvim pokušajima borbe protiv kubanske politike nastao isto takav udar na ekonomska i socijalna prava sa strane SAD-a. Kuba trenutno ne može uvoziti ni izvoziti svoju robu u SAD, ograničena je trgovina s trećim zemljama, a građanima SAD-a bitno je otežan posjet Kubi, no smatra se kako je ovaj sporazum korak naprijed prema ukidanju embarga koje bi tek trebalo uslijediti, što bi dovelo do ukidanju ekonomskih, finansijskih i trgovačkih mjera.

1.7. *Ekološke barijere u turističkom razvoju*

Turizam uz koristi za zajednicu donosi i troškove, a tu prije svega spadaju okolišni troškovi. Održivi razvoj turizma ne prihvaća turističke prihode na uštrb ekološkog onečišćenja, no unatoč svijesti turističke industrije i turističkih planera na negativnosti koje turizam nosi sa sobom, ne pronalaze se uvijek načini za upravljanje istima zbog teškoće problema. Utjecaj na okoliš može biti u manjim ili većim razmjerima (npr. oštećenje pristupa/puteva ili izgradnja Golf terena kao što je opisano u pogl. 4.2.3.)

Ekologija je najteža barijera na koju čovjek može djelovati radi postignuća normalnog turističkog razvoja, i ne može se kratkoročno postići uspjeh, poput porezne politike,

³²THE US EMBARGO AGAINST CUBA. Dostupno na: <http://www.amnestyusa.org/pdfs/amr250072009eng.pdf> (16. kolovoza 2015.)

³³UN još jednom osudio američke sankcije Kubi. Dostupno na: <http://balkans.aljazeera.net/vijesti/un-jos-jednom-osudio-americke-sankcije-kubi> (16. kolovoza 2015.)

tehnoloških inovacija ili ekonomskih ciljeva. Kad se po pitanju ekologije održivi turistički razvoj ipak postigne, time se postižu okolišne koristi koje privlače turiste na čisti i nezagađeni okoliš čime to područje ima mogućnost bazirati turizam na prirodi, biljkama i životinjama. Odgovorni turizam treba se početi razvijati od lokalne razine ka međunarodnoj. Na taj je način najlakše djelovati, poticati recikliranje, poticati lokalne proizvođače organske i integrirane hrane, uključiti stručnjake u procese donošenja odluka te tako postaviti zdrave temelje za bavljenje održivim turizmom, ali i za život domicilnog stanovništva.

1.7.1. Održivi razvoj

Održivi razvoj povezan je sa očuvanjem kulturno umjetničke baštine, lokalne gastronomije, zanata i očuvanja bioraznolikosti. Termin održivi razvoj prvi je put upotrijebljen 1972. godine na konferenciji UN-a o ljudskom okolišu u Stockholmu.³⁴ Njome se potvrđuje opredjeljenje mnogih država za održivi razvoj i ističe kako je multilateralnost jedini put prema održivom razvoju. Vitalna važnost održivog turizma je uključenost zajednice u proces razvoja, a suvremena turistička politika zahtjeva da se primjenjuje načelo „misli globalno, a djeluj lokalno“ na odgovoran način.³⁵ Održivi turizam je oblik razvoja koji udovoljava zahtjevima sadašnjosti i ne kompromitira potrebe budućih generacija.

Na Samitu o planeti Zemlji 1992. u Rio de Janeiru, dosad najvećem sastanku svjetskih vođa, usvojen je plan djelovanja na rješavanju problema razvoja i okoliša. Ovaj "program za 21. stoljeće", popularno nazvan *Agenda 21*,³⁶ predlaže niz međusobno usklađenih akcija koje će razvoj učiniti gospodarsko, društveno i ekološki održivim. *Agenda 21* predstavlja predložak za djelovanje u 40 različitih područja. *Agenda 21* nije međunarodno pravni dokument, a integrira razvojno-političke i okolišno-političke aspekte. Strateška je osnova koncepta održivi razvoj. Tri su najvažnije teme održivi razvoj, klimatske promjene i biološka raznolikost. Održivi razvoj može se definirati kao odnos između dinamičnih gospodarskih

³⁴LEKSIKON ODRŽIVOG RAZVOJA.

Dostupno na: http://www.dop.hr/wp-content/uploads/leksikon_odrzivog_razvoja.pdf (19. kolovoza 2015.)

³⁵EDGELL, D. L., Swanson, J.R. (2013): **Tourism Policy and Planning: Yesterday, today, and tomorrow**, Routledge, New York

³⁶*United Nations Conference on Environment & Development – AGENDA 21*. Dostupno na: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/Agenda21.pdf> (19. kolovoza 2015.)

sustava koje osmišljava čovjek i većih dinamičnih ekoloških sustava koji se sporo mijenjaju i koji moraju biti u ekološkoj ravnoteži.³⁷ Ekološke barijere je također kao i političke moguće sagledati sa strane više dionika, te je za smanjenje istih potrebna ekonomska i ekološka sposobnost uzajamnog razvoja. Bez sustavnog praćenja učinaka turističkog razvoja na prirodu, prirodnu ambijentalnost određenog biotrofnog pokrova na određenom prostoru, utjecaja turističkog razvoja na kulturu i društveni život lokalnog stanovništva te utjecaja turističkih kretanja na očuvanje autohtone tradicije, nije moguć ekološki prihvatljiv razvoj turizma.³⁸ Suzbijanje ekoloških barijera bitno je za prihvaćanje strategija turističkog razvoja, a samim suzbijanjem ekoloških barijera otvara se i mogućnost većih turističkih prihoda. Očekuje se da će se potražnja za eko turizmom udvostručiti, pa čak i utrostručiti u sljedećih 20 godina.³⁹ Ovi podaci pokazuju kako turistička potražnja kreira turističku ponudu, i tako utječe na održivi razvoj turizma. Naime, one organizacije kojima primarni cilj nije bio održivi razvoj primorane su djelovati na taj način ukoliko žele postati konkurentne na turističkom tržištu.

1.7.2. Zelene barijere

U ovom potpoglavlju naglasak će se dati na zaštitu okoliša odnosno potrebu uklanjanja ekoloških barijera. Cilj je prikazati mjere i mehanizme kojima se pokušavaju ograničiti ili zabraniti turističko djelovanje. Zelena barijere moraju se poštivati u međunarodnoj trgovini, pa tako i turizmu, da bi se zaštitio okoliš i zdravlje ljudi.⁴⁰ To se radi kroz zakonodavstvo, razvoj složenih okolišnih konvencija, zakona, propisa i standarda te označavanjem proizvoda i usluga u turizmu. Norma *ISO 14000*⁴¹ (upravljanje okolišem) jedan je od primjera kako

³⁷Koncept održivog razvoja i sustav upravljanja. Dostupno na: https://bib.irb.hr/datoteka/580157.Koncept_odrivog_razvoja_i_sustav_upravljanja.pdf (13. siječnja 2015.)

³⁸Bulić, M., Bakija, V. (2014): Održivi turizam kao razvojna mogućnost na primjeru Dugog otoka. *Liburna*, 2 (1): 93-122

³⁹NORDIN, S. (2005.): **Tourism of Tomorrow, Travel Trends& Forces of Change**, ETOUR (European Tourism Research Institute), Östersund, str. 57.

⁴⁰Zelene barijere. Dostupno na: http://hr.swewe.net/word_show.htm/?318664_1&Zelena_barijere (13. siječnja 2015.)

⁴¹*ISO 14000*. Dostupno na: <http://www.iso.org/iso/iso14000> (13. siječnja 2015.)

osigurati smanjenje štetnih utjecaja na okoliš te osiguranje da su svi utjecaji identificirani, nadzirani i usklađeni sa zakonskim propisima. Raznim mehanizmima kroz vrijeme negativni utjecaji se ublažuju ili potpuno uklanjaju, što je bitno za politiku međunarodnog turizma koja putem međunarodnih ugovora i normi izjednačava mogućnost ravnopravnog sudjelovanja na tržištu.⁴² Ako proizvodi i usluge nisu u skladu s međunarodnim normama, nema mogućnosti ravnopravnog sudjelovanja.

Gledajući *ISO 14000*, prema novom pristupu standardizaciji, svaki proizvod mora udovoljiti temeljnim zahtjevima: mora zadovoljiti sigurnost, zaštitu potrošača i zaštitu okoliša. Ekološka barijera izdiže se iznad ostalih te je izrazito bitno održivo se razvijati, ići u korak s vremenom, kako bi buduće generacije imale mogućnost opstanka. Ukoliko se nastavi nekontrolirani, konvencionalni turizam, postoji potencijalna opasnost za gubitak prirodnog zemljišta, eroziju zemljišta, nastavak povećanog pritiska na ugrožene vrste, povećane podložnosti šumskim požarima, otpuštanja otpadnih tvari i voda u more te povećanje zagađenja.

⁴²*Environmental management The ISO 14000 family of International Standards*. Dostupno na: http://www.iso.org/iso/theiso14000family_2009.pdf (5. rujna 2015.)

2. Primjeri barijera u međunarodnom turizmu

U ovom poglavlju definirati će se primjeri iz prakse prema *STEEPLE* modelu. Kroz sve čimbenike ovog modela nastojati će se prikazati primjeri u međunarodnom turizmu i potvrditi teoretski dio.

2.1. *Primjer isocio-kulturnih barijera u međunarodnom turizmu*

Barijere u međunarodnom turizmu stalno se isprepliću, što se vidi na sljedećem primjeru. Samo neke od mnogobrojnih aplikacija za pomoć u prevođenju sa stranog jezika su *Google translate*, *iTranslate* i *Word Lens*.⁴³ Potonja aplikacija je primjer kako su debeli rječnici prošlost, jer se njome pomoću kamere automatski očitava tekst i prevodi na željeni jezik, kako je i prikazano u sljedećoj slici.

Slika 1. **Word Lens** - aplikacija za prevođenje pomoću kamere



Izvor: *Word Lens*. Dostupno na: <http://word-lens-translator.en.softonic.com/android> (26. siječnja 2015.)

⁴³Kako pametni telefoni ruše sve jezične barijere? Dostupno na: <http://www.rtl.hr/vijesti/hotspot/636785/kako-pametni-telefoni-ruse-sve-jezicne-barijere/> (26. siječnja 2015.)

Slika 1. prikazuje rad prve aplikacije *Word Lens* za prevođenje pomoću digitalne kamere, koja je u siječnju 2014. godine kupljena od strane *Google-a*.⁴⁴ Tehnologija u ovom obliku može pomoći, no ne u svim područjima zbog nemogućnosti povezivanja s internetom u svim krajevima svijeta. Obrazovani ljudski potencijali u turizmu, posebice interdisciplinarnog profila će pomoći uklanjanju barijera, dok će primjerice domaćinstva koja se bave privatnim iznajmljivanjem upisivati tečajeve stranih jezika radi ostvarivanja pozitivnih konačnih impresija klijenta. Neće razlog biti isključivo povećanje konkurentnosti na dobrovoljnoj bazi, već jačanje pozicije turizma zemlje na međunarodnom planu.

Ne može se očekivati visoka zaokupljenost tehnologijom kod svih turista. Neki turisti se tehnologije žele riješiti budući da je ona njihova svakodnevica i teret, pa se od nje i odmaraju te ju koriste kao nužno zlo. Na tehnologiju se ne može oslanjati i na njoj bazirati turistički rast, no ona ipak mora postojati. Barijerama u međunarodnom turizmu treba pristupiti kao skupu barijera, a ne pojedinačnim rješavanjem problema, budući da je ovim primjerom dokazano kako se tehnološkim čimbenicima može utjecati na socio-kulturne čimbenike.

2.2. *Primjeri tehnoloških barijera u turističkom razvoju*

U prethodnom teorijskom dijelu definirano je kako tehnologija utječe na turizam. Njen se utjecaj najbolje prikazuje kroz marketing miks: novi proizvodi (npr. eko prijevoz), novi planovi – strategije (npr. upravljanje rezultatom), novi plasmani (npr. distribucija: e-rezervacija), nove promocije (npr. e-marketing), nove populacijske potrebe (npr. cjeloživotno učenje), novi procesi (npr. e-turizam), te novi položaj fizičke okoline (npr. dizajn).⁴⁵ Strategija promocija u turizmu ide u tom smjeru da se Internet, mobilne aplikacije i društvene mreže koriste za poboljšanje poslovanja, promocije i prodaje. Nove tehnologije nisu zaobišle turizam i one se uspješno primjenjuju kroz e-marketing, e-rezervacija i e-turizam.

U suvremenom turizmu postoji niz novih proizvoda koji pomoću tehnologije postaju prihvatljivi proizvodi održivog razvoja turizma. Tehnologija je u proteklih nekoliko desetljeća

⁴⁴*Google buys Word Lens, the app that translates languages with your phone's camera.* Dostupno na: <http://www.theverge.com/2014/5/16/5724230/google-buys-word-lens-translation-app> (2. kolovoza 2015.)

⁴⁵Nastavni materijal: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, op.cit. (bilj. 8.)

iz temelja promijenila proizvodnju, prodaju i potrošnju.⁴⁶ Jedan od primjera su novi proizvodi u zrakoplovnim kompanijama koje su primorane mijenjati tehnologiju i način poslovanja, što je prikazano sljedećom slikom.

Slika 2. Novi dizajn zrakoplova



Izvor: ZRAČNI PROMET I OKOLIŠ. Dostupno na: http://e-student.fpz.hr/Predmeti/E/Ekologija_u_prometu/Materijali/Nastavni_materijal_zracni_promet_sve.pdf (14. rujna 2015.)

Slika 2. prikazuje novi dizajn zrakoplova čiji motor koristiti 70% manje goriva, a gotovo su nečujni zbog nove generacije motora. Poboljšanjem dizajna i ukupne aerodinamike zrakoplova, utječe se na smanjenje aerodinamičkog otpora što rezultira smanjenjem potrošnje goriva, a time i emisije ispušnih plinova. Zrakoplovne kompanije mogu samostalno birati svoj način poslovanja, no ekonomske i regulatorne mjere tjeraju ih na održivo poslovanje. Utjecajem na buku rješava se glavni ekološki problem zrakoplovstva.⁴⁷ Buka može imati

⁴⁶NORDIN, S. (2005.): **Tourism of Tomorrow, Travel Trends & Forces of Change**. op.cit. (bilj. 32.), str. 52.

⁴⁷*Environmental issues for aviation*. Dostupno na: <http://www.eurocontrol.int/articles/environmental-issues-aviation> (14. rujna 2015.)

značajne negativne učinke na ljude i životinje koje se nalaze u blizini zračne luke, što može izazvati razne smetnje, poteškoće u komunikaciji, poremećaje spavanja te kardiovaskularne i psihofizičke tegobe. Djelovanjem tehnologije na ekologiju još jednom se dokazuje kako je potrebna usklađenost više čimbenika za uspješno savladavanje barijera i održivi turistički razvoj.

2.2.1. Barijere kod slijepih i slabovidnih osoba

Govorimo li o barijerama slijepih i slabovidnih osoba, najviše se napredovalo u postavljanju zvučnih semafora za slijepe i slabovidne na frekventnim gradskim prometnicama. Slijepoća je jedan od najtežih oblika invaliditeta budući da ljudi vidom primaju oko 90% informacija iz svoje okoline.⁴⁸ Ovoj populaciji upravo moderna tehnologija znatno olakšava život, ali i dalje, bez obzira na moderna poboljšanja, postoje specifične potrebe koje se mogu rješavati samo permanentnim radom i pomaganjem svakom pojedincu koji je pogođen ovom vrstom invalidnosti. Primjer kako tehnologija može pomoći je primjena *GPS* tehnologije koja uz pomoć govornog softvera pomaže u razumijevanju priče i turističke ponude.⁴⁹ Sve se više u svijetu mogu pronaći slične aplikacije. One mogu pomoći na način da korisnika obavještava o mjestu na kojem se trenutno nalazi i daje mu upute o tome u kojem bi se pravcu trebao dalje kretati. Aplikacije mogu opisati i neposrednu okolinu ili pak upozoriti korisnika o mogućim rizicima, a da bi mogle zaživjeti moraju postojati i arhitektonski preduvjeti za njihovu primjenu, a to je prikazano u Slici 3.

⁴⁸Uklanjanje barijera je dužnost svih nas. Dostupno na: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/uklanjanje-barijera-je-duznost-svih-nas-381/> (27. siječnja 2015.)

⁴⁹Vođenje slijepih osoba po turističkim atrakcijama. Dostupno na: http://www.glasistre.hr/vijesti/pula_istra/vodjenje-slijepih-osoba-po-turistickim-atrakcijama-465350 (26. siječnja 2015.)

Slika 3. Taktilne trake za pomoć pri kretanju slijepih i slabovidnih osoba



Izvor: Taktilne trake za pomoć pri kretanju slijepih i slabovidnih osoba. <http://www.webgradnja.hr/katalog/10837/taktilne-trake-za-pomoc-pri-kretanju-slijepih-i-slabovidnih-osoba-mondo/> (27. siječnja 2015.)

Prethodna slika prikazuje taktilne trake za pomoć pri kretanju slijepih i slabovidnih osoba. Taktilne trake i elementi taktilnog sklopa služe za horizontalnu orijentaciju, odnosno pomoć pri kretanju slijepih i slabovidnih osoba. Najčešće se koriste u javnim prostorima, kao što su banke, poštanski uredi, zračne luke, željezničke postaje te medicinske ustanove. Potrebna je uključenost raznih dionika (kroz partnerstva) kako bi se olakšao život slijepim i slabovidnim osobama, te tako postigao preduvjet za razvoj turističke ponude.

2.2.2. Arhitektonske barijere

Arhitektura predstavlja ograničenja u produljenju turističke sezone i ograničenja u povećanju unutarnje mobilnosti starijih i mladih osoba. Arhitektonski problemi nastoje se riješiti zakonskim odredbama. Sljedeća slika prikazuje jednu od inovacija kako privući turiste, ali i domicilno stanovništvo, s tjelesnim oštećenjima i integrirati ih u društvo i pružiti jednaku mogućnost za odmor i rekreaciju.

Slika 4. Sigurnost osoba sa invaliditetom



Izvor: Invalidi sigurni u bazenu. Dostupno na: <http://www.zadarskilist.hr/clanci/14122011/invalidi-sigurni-u-bazenu> (26. siječnja 2015.)

Slika 4. prikazuje načine na koji se mogu opremiti bazeni i tako postati konkurenti u pružanju usluga osobama s tjelesnim poteškoćama. Republika Hrvatska donijela je „Zakon o gradnji“⁵⁰ te „Pravilniko osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti“⁵¹ koji detaljno opisuje kako prilikom rekonstrukcije i gradnje građevina osobama smanjene pokretljivosti treba osigurati nesmetani pristup, kretanje, boravak i rad u njima, a i da uređena plaža mora biti pristupačna svima pod jednakim uvjetima te infrastrukturno i sadržajno uređen što podrazumijeva tuševe, kabine i sanitarne uređaje. Europska unija nudi potpore preko kojih financiraju projekte radi povećanje konkurentnosti kao što je *COSME*⁵², no i oni iziskuje arhitektonske preduvjete da bi se mogli povući, primjerice prikazane ulaske u bazene ili u more prilagođeni starijim osobama i djeci što imaju samo pojedine ustanove ili destinacije. Pored ovog projekta, EU koristi i *Calypso* inicijativu za potporu socijalnog turizma koja pomaže osobama sa posebnim potrebama da idu

⁵⁰ZAKON O GRADNJI, N.N., br. 153/13.

⁵¹PRAVILNIK O OSIGURANJU PRISTUPAČNOSTI GRAĐEVINA OSOBAMA S INVALIDITETOM I SMANJENE POKRETLJIVOSTI, N.N., br. 78/13.

⁵²*COSME* – Olakšavanje protoka transnacionalnog turizma u EU za starije osobe i mlade u predsezoni i posezoni. Dostupno na: <http://www.eu-projekti.info/natjecaji/cosme-olaksavanje-protoka-transnacionalnog-turizma-u-eu-za-starije-osobe-i-mlade-u-predsezoni-i-posezoni-cos-tflows-2014-3-15> (26. siječnja 2015.)

na odmor, dok u isto vrijeme povećava turizma u predsezoni.⁵³ *Calypso* nastoji podržati četiri socijalne skupine koje su već navedene u poglavlju o carinskim i necarinskim barijerama. Europska komisija se zalaže za povećanje pristupačnosti turizmu kroz razne druge načine kao što su podizanje svijesti među dionicima i gospodarskim subjektima u turističkom sektoru, povećanje informiranosti o dostupnosti turizma za osobe s invaliditetom i poboljšanje turističkih usluga za osobe s invaliditetom. U projektu objavljenom 2004. godine o potrebi informiranosti o dostupnosti turizma za osobe s invaliditetom,⁵⁴ kao osnovne barijere u pružanju ovih usluga navode se pristupačnost odnosno parkiranje i javni prijevoz, arhitektonske barijere poput stepenica i uskih vrata, nedostatak osnovne opreme (neopremljenost hotela, restorana, barova, trgovina, kino sala, atrakcija na otvorenom) i način na koji se usluge isporučuju. Sljedeća slika prikazuje inovacije pri ulasku u more za osobe s tjelesnim poteškoćama.

Slika 5. Aqualifter za ulazak osoba s invaliditetom u more



Izvor: Ministarstvo branitelja sudjeluje u kupnji aqualifera za ulazak osoba s invaliditetom u more. Dostupno na: <http://sibenskiportal.hr/2014/04/09/ministarstvo-branitelja-sudjeluje-u-kupnji-aqualifera-za-ulazak-osoba-s-invaliditetom-u-more/> (27.siječnja 2015.)

⁵³*Low-season tourism*. Dostupno na http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/calypso/index_en.htm (30. kolovoza 2015.)

⁵⁴*Improving information on accessible tourism for disabled people*. Dostupno na: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf (30. kolovoza 2015.)

Slika 5. prikazuje način kako se može riješiti pristupačnost moru osoba s tjelesnim poteškoćama. Nužno je opremiti hotelske lance za prijeme svih vrsta gostiju. Međutim, i u situacijama kada je objekt prilagođen i ima izgrađenu pristupnu rampu mogu se javiti problemi. Naime, osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica ne mogu ući u lift jer su vrata preuska, ne mogu se kretati kolicima po sobi ili koristiti kupaonicu.

2.3. *Primjeri ekonomskih barijera na razvoj turizma*

Stopa poreza direktno utječe na konkurentost turizma. Utjecaj poreza na razvoj turizma vidi se kroz primjer Francuske koja je u 2009. godini, do tada najjačeg utjecaja krize, smanjila stopu PDV-a sa 19,6 na 5,5%.⁵⁵ Prema provedenim istraživanjima, kao posljedica navedene odluke, unutar 3 godine je otvoreno više od 60.000 novih radnih mjesta, a stopa stečajeva u sektoru je smanjena za više od 20%. Nadalje, proračun je „oštećen“ za cca. 2 milijarde EUR-a, dok su se pozitivni efekti pokazali već iduće godine i ostvarena je zarada od 5 milijardi EUR-a.

Ekonomske barijere analizirane su u istraživanjima ograničenja u međunarodnim putovanjima kroz utjecaje na SAD i Istočnu Aziju i Pacifik.⁵⁶ Budući da SAD imaju najveća ograničenja za međunarodna putovanja, za razliku od Istočne Azije i Pacifika gdje su putovanja olakšana, pretrpjele su smanjenje turističkog tržišnog udjela, dok Azija i Pacifik doživljavaju najbrži rast prihoda od turizma.

U teorijskom dijelu rada se raspravlja o subvencijama kojima se nastoji razvijati turizam u Europi. Primjer subvencija u turizmu jesu poticaji Njemačke ili Italije na ljetovanje u domicilnim zemljama dok se zemlja ne oporavi, ili primjer Španjolske koja subvencionira odmore umirovljenika iz 20 europskih zemalja ako ljetuju u predsezoni i postsezoni.⁵⁷ Glavni motiv subvencija jesu očekivanja većih prihoda izvan glavne sezone, a gotovo sva europska ljetovališta se trude produžiti turističku sezonu. Umirovljenici su glavna ciljna skupina kojoj

⁵⁵France and Tourism VAT.

Dostupno na: <http://www.cuttourismvat.co.uk/wp-content/uploads/2013/08/141029-France-and-Tourism-VAT-case-study.pdf> (20. kolovoza 2015.)

⁵⁶Edgell, D.L., (1988): **Barriers to international travel**. Tourism Management, 9(1): 63-66

⁵⁷Umirovljenici na odmoru - uz subvenciju EU? Dostupno: <http://www.dw.com/hr/umirovljenici-na-odmoru-uz-subvenciju-eu/a-15908381> (15. rujna 2015.)

se želi pomoći ovim subvencijama, budući da nisu vezani za školske praznike ili godišnje odmore.

2.4. *Primjeri etičkih barijera u turističkom razvoju*

Etički turizam može se promatrati kao selektivni turizam, te predstavlja pozitivan primjer kako se ponašati u turizmu. Neprofitna skupina koja se bavi ovom problematikom, „Etički turisti“,⁵⁸ uspoređuje sociološke i ekološke pokazatelje razvijenosti zemalja kako bi donijeli svoju ocjenu etičnosti neke turističke destinacije. Zemlje su dobri kandidati za etički turizam ako njihove vlade pokažu snažnu predanost ne samo okolišu nego i dobrobiti svog stanovništva. Ukoliko turisti narušavaju okoliš i ne pridonose socijalnom razvitku zemlje domaćina, destinacija se neće moći smatrati održivom.

Ovaj primjer potvrđuje iznijeto u teoretskom dijelu rada, a to je potreba uključenosti svih interesnih skupina i svih ostalih čimbenika *STEEPLE* modela s ciljem postizanja etičnosti u turizmu.

2.5. *Primjeri političkih barijera na razvoj turizma*

Političke krize u Grčkoj te Egiptu 2011. i 2012. godine primjer su opadanja broja turističkih dolazaka zbog nemira, štrajkova i prosvjeda. Revolucija u Egiptu imala je za posljedicu smanjenje turističkog prihoda s 12,5 milijardi na 9 milijardi eura.⁵⁹

Politički utjecaj na međunarodni turizam uočava se i početkom siječnja 2015. godine. Budući da smo nažalost svjedočili nemilim događajima na Zapadu Europe (islamski ekstremisti ubili 17 ljudi), za očekivati je bojazan zainteresiranih turista te manje posjete Francuskoj te općenito zapadu. Ono što tek proizlazi iz ovih napada su prosjedi (1,5 milijuna ljudi marširalo je Parizom u njihovu čast) te povećanje nadzora stanovnika i u konačnici, ironično, ograničavanje slobode govora. Naime, britanski premijer David Cameron najavio je

⁵⁸*Ethical Traveler*. Dostupno na: <http://www.ethicaltraveler.org/> (14. rujna 2015.)

⁵⁹Njemački turisti će radije u Hrvatsku nego u Grčku. Dostupno na: <http://www.dw.de/njemački-turisti-će-radije-u-hrvatsku-nego-u-grčku/a-15791218> (13. siječnja 2015.)

kako bi mogao blokirati pristup prema dvije popularne aplikacije za instant razmjenu poruka, *Snapchat* i *WhatsApp*. Riječ je o pokušaju njegove stranke za jačanjem nadzora kao odgovor na teroristički napad u Parizu. Premjer se okomio baš na ove dvije aplikacije iz razloga što su upravo ove aplikacije uređene na način da ih tajne službe jako teško mogu pratiti. Aplikacije koriste posebnu tehniku zaštite podataka tako da korisnici putem svojih mobitela mogu razmjenjivati poruke bez da se iste pohranjuju u arhive koje bi kasnije mogle biti pregledavane od strane špijunskih službi.⁶⁰ Na meti bi se mogle naći mnoge slične aplikacije, radi povećane sigurnosti, no na štetu turizmu.

2.6. *Primjeri legislativnih barijera na razvoj turizma*

Legislativne barijere u turizmu definirane su kroz sve čimbenike modela istraživanja ovog rada. Pozitivna strana pravne osnove u turizmu je zaštita interesa turista i lokalnog stanovništva, dok su negativne strane česte izmjene zakona i propisa koji štete turističkoj industriji. U poglavlju 1.6.1. prikazani su pozitivni utjecaji dugogodišnjih sporazuma između SAD-a i Kube, što bi trebalo u budućnosti značiti ukidanje svih pravnih barijera između te dvije zemlje.

Pravni aspekt neizostavan je dio turističkog razvoja. Procjene su kako zemlje Europske unije svake godine zbog Schengenskog sporazuma gube 70 milijardi eura, a zbog otežanosti dobivanja viza 21% gostiju odustaje od odlaska u EU.⁶¹ Primjer kako poslovati na pozitivan način je Turska koja je s 1,4 milijuna ruskih gostiju u 2008. ekspresno došla na 3,6 milijuna zahvaljujući tome što su omogućili izdavanje viza na granici.⁶² Ovo je ekonomska-pravna-administrativna odluka koja se pokazala ispravnom, i može poslužiti ostalim zemljama kao pozitivan primjer turističkog poslovanja.

⁶⁰*British prime minister suggests banning some online messaging.* Dostupno na: http://bits.blogs.nytimes.com/2015/01/12/british-prime-minister-suggests-banning-some-online-messaging-apps/?_r=0 (13. siječnja 2015.)

⁶¹Zbog viza EU gubi 70 milijardi eura u turizmu. Dostupno na: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/zbog-viza-eu-gubi-70-mlrd-eura-u-turizmu-244927> (15. rujna 2015.)

⁶²Samo zbog viza Rusima izgubljeni deseci milijuna eura. Dostupno na: <http://www.vecernji.hr/kompanije-i-trzista/samo-zbog-viza-rusima-izgubljeni-deseci-milijuna-eura-972122> (25. lipnja 2015.)

2.7. *Primjeri ekoloških barijere u turističkom razvoju*

Primjere ekoloških barijera u turističkom razvoju svakodnevno nalazimo u vlastitoj okolini. Edukacija i svijest u turizmu bitni su elementi održivog razvoja, a sljedeća slika prikazuje oblik neodrživog razvoja turizma u Splitu.

Slika 6. **Splitske ulice nakon glazbenog festivala Ultra Europe**



Izvor: Evo kako su izgledale splitske ulice nakon Ulte! Policija privela 94 osobe. Dostupno na: <http://www.vecernji.hr/hrvatska/evo-kako-su-izgledale-splitske-ulice-nakon-ultre-policija-privela-94-osoba-1014294> (15. srpnja 2015.)

Slika 6. prikazuje splitske ulice nakon glazbenog festivala *Ultra Europe* u srpnju 2015. godine i to po principu: Imamo zabavu, netko drugi će to počistiti. Međunarodnih primjera sličnih onečišćenja je mnogo, od zagađenja voda, plaža, devastiranja okoliša, pa do nesnosnih buka uzrokovanih preglasnom glazbom. Festivele i manifestacije treba podržavati, no na način održivog gospodarenja i upravljanja turizmom. Potrebno je razvijati ekoturizam, utjecati na svijest lokalnog stanovništva i turista te na taj način spriječavati negativnosti turističkog razvoja.⁶³ Održivi razvoj je razvoj koji zadovoljava sadašnje potrebe, a da se pri tome ne

⁶³Ramírez, F., and David Fennell (2014): **A comprehensive framework for ecotourism and wetland restoration: the case of Bogotá, Colombia**, *Journal of Ecotourism*, 13 (2-3): 128-151

umanjuje mogućnosti budućih generacija da zadovolje svoje potrebe.⁶⁴ Pri samoj pomisli na neodrživo poslovanje i razvoj javlja se međunarodni senzibilitet za destinacije kao što je npr. Španjolska i betonizacija njezine obale. Ukoliko govorimo samo o turizmu moguće je pored španjolskog primjera navesti Veneciju i Dubrovnik kao primjer destinacije čija je baza turističke ponude tj. kultura ugrožena uslijed dolaska hordi turista ili Napulja kao primjer lošeg gospodarenja otpadom.

Slika 7. prikazuje ulice Napulja i primjer neodrživog gospodarenja otpadom.

Slika 7. Ulice Napulja pune otpada zbog problema sa njegovim gospodarenjem



Izvor: *Garbage Wars in Naples*. Dostupno na: http://content.time.com/time/photogallery/0,29307,1702831_1516461,00.html (25. kolovoza 2015.)

Prethodna slika prikazuje Napuljske ulice prepune otpada, što posebno postane nepodnošljivo u ljetnim mjesecima kada nastaju opasnosti od epidemija.

Nadalje, sukob zelenih aktivista *Greenpeace-a* i naftnog diva *Shell-a* 1995. godine zbog naftne platforme *Brent Spar* jedan je od klasičnih primjera borbe za održivi razvoj.

⁶⁴*Our Common Future, Chapter 2: Towards Sustainable Development*. Dostupno na: <http://www.un-documents.net/ocf-02.htm> (15. rujna 2015.)

Britanska je vlada podržala planove *Shell-a* u namjeri potapanja stare platforme *Brent Spar* koja je izgubila svoju ekonomsku vrijednost još 1991. godine.⁶⁵ Aktivisti su tada zauzeli platformu na tri tjedna i potom poduzeli niz akcija radi sprječavanja *Shell-a* u njegovoj nakani. Tvrtka je ipak popustila pritisku i posve reciklirala staru platformu, što ju je stajalo 43 milijuna funti umjesto 4,5 milijuna funti koliko bi iznosilo potapanje stare platforme.

2.7.1. Primjeri neodrživog razvoja

Pored „turističkih“ primjera, problematika održivog razvoja može se pronaći u svakodnevnim situacijama. Jedan od surovih primjera neodrživog razvoja odlično je prikazan u dokumentarnom filmu „*The Dark Side of Chocolate*“ Miki Mistratia i Roberta Romana iz 2010. godine.⁶⁶ Film govori kako na farmama čokolade u Obali Bjelokosti ilegalno radi oko sto tisuća djece, a kao jedan od glavnih proizvođača spominje se najveći prehrambeni koncern na svijetu, i najveći švicarski industrijski proizvođač *Nestle*. U ljetnim mjesecima djeca dolaze na farme kakaovca iako se misli da zapravo idu na ljetovanje. Unatoč tome što je dječji rad u Obali Bjelokosti ilegalan, odgovorni pred njim zatvaraju oči.

Sličan primjer kako se djeca iskorištavaju za težak rad je tvrtka sportske odjeće i opreme Nike. Njihovi radnici u Vijetnamu i Pakistanu bili su plaćeni tek 1,60 američkih dolara na dan, a u isto je vrijeme ih je jedan obrok stajao 60-90 centi.⁶⁷ Pozivi za bojkot Nikeovih proizvoda postali su sve glasnjiji i sve češći te su počeli utjecati na robnu marku i ugled toga proizvođača, ali i na cijenu njegovih dionica. Bojkot je urodio plodom i danas unutar korporacije Nike djeluje otprilike 150 zaposlenika koji su izravno povezani s pitanjem održivog razvoja i društvene odgovornosti poduzeća te je danas Nike glavni lider kad se govori o poboljšavanju uvjeta rada u zemljama u razvoju.

⁶⁵1995 – *Shell reverses decision to dump the Brent Spar*. Dostupno na: <http://www.greenpeace.org/international/en/about/history/Victories-timeline/Brent-Spar/> (19. kolovoza 2015.)

⁶⁶*The Dark Side of Chocolate*. Dostupno na: <http://topdocumentaryfilms.com/dark-side-chocolate/> (19. kolovoza 2015.)

⁶⁷*NIKE: Nike Shoes and Child Labor in Pakistan*. Dostupno na: <http://www1.american.edu/ted/nike.htm> (19. kolovoza 2015.)

3. Primjeri utjecaja terorizma, prirodnih katastrofa, epidemija i masovnih imigracija na turistička putovanja

U trećem poglavlju prikazati će se primjeri utjecaja terorizma, prirodnih katastrofa, epidemija i masovnih imigracija na turistički razvoj i turistička putovanja. Ovo su rizične situacije koje se mogu dogoditi u destinaciji.⁶⁸ Turistički sektora njih ima manji utjecaj ili uopće ne utječe na njih i zato je potrebna suradnja između svih dionika potrebnih za uklanjanje problema. Odabrani primjeri jesu teroristički napadi u Egiptu, Keniji te SAD-u, virus SARS 2002. godine, *Tsunami* 2004. godine u Indoneziji, svinjska gripa 2009. i virus *Ebola* 2014. godine.

3.1. Turizam i terorizam

Sigurnost je najvažniji čimbenik svjetskog turističkog razvoja. Globalizacija doprinosi pozitivnim procesima a time i barijere postaju sve veće. Svjetska turistička praksa pokazala je da su već i naznake nekog od problema, utjecale na promjenu turističkih tokova i zaobilazanje područja za koja se pretpostavljalo da putovanje u njih ili boravak u njima uključuju određeni rizik za turiste.⁶⁹ U ovom potpoglavlju prikazati će se dva primjera kako terorizam negativno utječe na turizam. U prvom primjeru dani su primjeri Egipta i Kenije, a u drugom napadi na SAD 11. rujna 2001. godine.

3.1.1. Primjer 1. Teroristički napadi u Egiptu i Keniji te posljedice na turizam

Terorizam može biti usko vezan za turizam, meta napada jesu civili no napad ponekad zahvati turiste. Drugi primjer je terorizam koji je usmjeren na turističku infrastrukturu i

⁶⁸Dolincar, S. (2005): **Understanding barriers to leisure travel – tourist fears as a marketing basis**, Journal of Vacation Marketing, 11(3), 197-208

⁶⁹VUKONIĆ, B. (2010): **Turizam - Budućnost mnogih iluzija**, Plejada, Zagreb, str. 92.

suprastrukturu, a najgori oblik je terorizam usmjeren direktno na turizam i turiste jer se smatraju lakim metama s visokom medijskom pokrivenošću.

Jedan od primjera je Egipat i napad 1992. godine kada je poginula britanska žena, a dvoje je britanskih muškaraca ranjeno u napadu. Nakon toga uslijedio je drugi napad 1996. pri čemu je ubijeno 18 Grka. Treći napad desio se 1997. pri čemu je ubijeno 58 ljudi različitih nacionalnosti.⁷⁰ Sljedeći primjer je Kenija. U gradu Mombasi 2002. godine u predvorju hotela „Beach hotel“ 13 je gostiju ubijeno te je 80 ranjenih.⁷¹ Napadi su bili organizirani sa strane *Al Qaeda*. Grad Nairobi bio je meta napada 1998. godine kada je napadnuta američka ambasada te je to utjecalo na pad turizma od 7%. Drugi veći napad dogodio se nakon izbora 2008. godine te je to uz globalnu krizu iste godine utjecalo na pad turizma od 27%.

3.1.2. Primjer 2. Teroristički napada na SAD 11. rujna 2001.

Kada govorimo o turizmu i terorizmu, nezaobilazan je i u literaturi najviše citiran napad na SAD (11. rujna 2001. godine), što je imalo za posljedicu dug oporavak američkih zrakoplovnih kompanija i pad turističkih posjeta. Tablica 2. prikazuje kakve su posljedice imali teroristički napadi na prihode od putovanja, rast putnika u postocima i brojevima, cijenu nafte te neto dobit.

Pad svjetske turističke potražnje iznosio je 10%, a napadi su imali i snažan utjecaj na posjete u Velikoj Britaniji.⁷² Nakon napada, zračni prostor u SAD-u bio je zatvoren nekoliko dana, a nakon ponovnog otvaranja zračni promet bio je znatno smanjen.

⁷⁰*Tourist attacks in Egypt*. Dostupno na:

<http://www.aljazeera.com/news/middleeast/2008/09/200892213927831637.html> (14. siječnja 2015.)

⁷¹*Mombasa attacks*. Dostupno na:

https://www.princeton.edu/~achaney/tmve/wiki100k/docs/2002_Mombasa_attacks.html (14. siječnja 2015.)

⁷²*Tourism shaken to the core*. Dostupno na: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/americas/1555931.stm> (15. rujna 2015.)

Tablica 2. Posljedice terorističkih napada na SAD 9. rujna 2001. godine

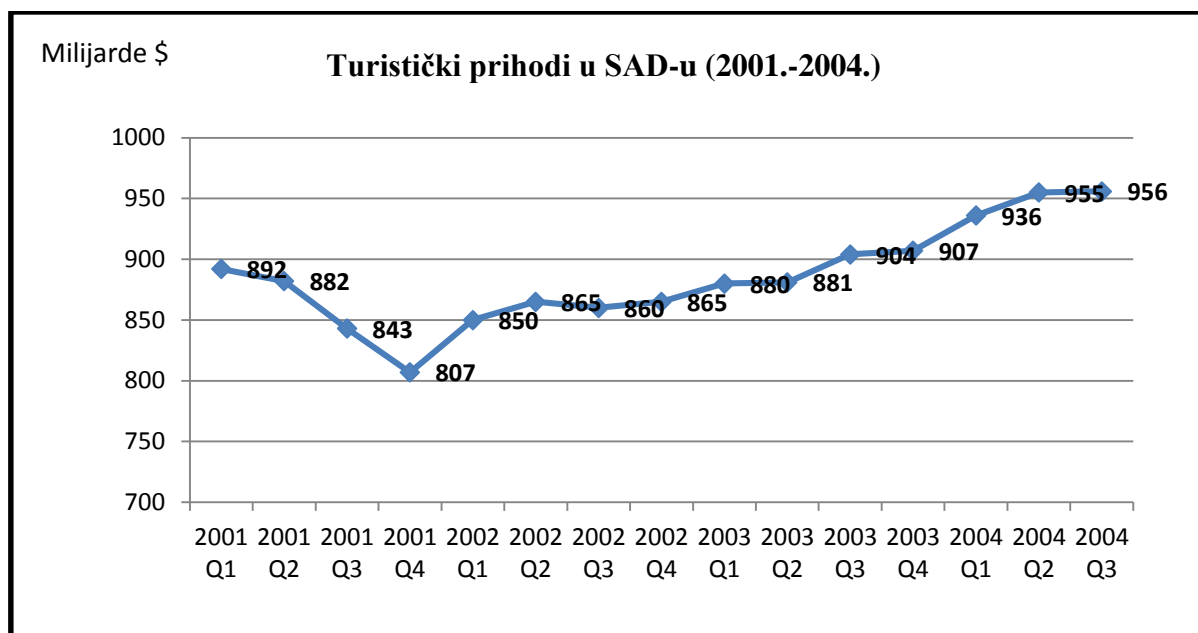
Ekonomski pokazatelji	2000.	2001.	2002.	2003.	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.
Prihodi (\$ milijarde)	329	307	306	322	379	413	465	510	564	482
Rast putnika %	8.6	-2.7	1.0	2.3	14.9	7.0	5.0	6.4	1.5	-2.1
Broj putnika (mil.)	1,828	1,793	1,792	1,849	2,064	2,211	2,328	2,497	2,507	2,479
Cijena sirove nafte \$/b	28.8	24.7	25.1	28.8	38.3	54.5	65.1	73.0	99.0	62.0
Cijena mlaznog goriva	36.7	30.5	29.1	34.7	49.7	71.0	81.9	90.0	126.7	71.1
Neto dobit (mlrd. \$)	3.7	-13.0	-11.3	-7.5	-5.6	-4.1	5.0	14.7	-16.0	-9.9

Izvor: izrada autora prema: *The Impact of September 11 2001 on Aviation*. Dostupno na: <http://www.iata.org/pressroom/documents/impact-9-11-aviation.pdf> (13. siječnja 2015.)

Prema prethodnoj tablici uočava se pad prihoda sa 329 milijarde \$ u 2000. godini na 307 milijarde \$ u 2001. godini, a pored toga smanjen je rast broja putnika za -2,7%. Američki putnički promet pao je 5,9% 2001. godine (u odnosu na 2000.g.), a još 1,4% u 2002. godini. Američki prihodi od zračnog prometa pali su sa 130,2 milijarde dolara u 2000. na 107,1 milijarde dolara u 2002.g. U 2000. godini, američke putničke kompanije imale su zaposleno 520.600 radnika, a do 2003. godine taj je postotak pao za 14,6% na 444.700 radnika. Razine zaposlenosti i dalje su smanjivane svake godine do 2010. godine (378.100) prije rasta u prvoj

polovici 2011. godine na 382.900 radnika.⁷³ Sljedeći graf prikazuje kretanje turističkih prihoda nakon terorističkih napada (do 2004. godine).

Graf 1. Turistički prihodi u SAD-u (2001.-2004.)



Izvor: izrada autora prema: *Tourism in America*. Dostupno na: http://www.willisms.com/archives/2005/08/trivia_tidbit_o_131.html (27. siječnja 2015.)

Vidljivi je značajan pad prihoda nakon napada 2001. godine te vraćanje u normalu 2003. godine. Kapaciteti aviokompanije su se smanjivali i to dvije godine zaredom, zabilježeno prvi put od Drugog svjetskog rata. Ovo su samo neki od podataka u kojoj mjeri terorizam ima utjecaj na turizam. Pitanje sigurnosti od tada postaje vrlo bitan čimbenik utjecaja na turistička kretanja.

Turizam se nakon dvogodišnje krize počeo oporavljati, New York je danas jedan od najljepših i najposjećenijih megalopolisa u svijetu, a *Ground Zero*⁷⁴ postao je nezaobilazna turistička atrakcija. Unatoč napadima na SAD turizam je postao još jači, što pokazuju

⁷³Impact 9.11. aviation. Dostupno na: <http://www.iata.org/pressroom/documents/impact-9-11-aviation.pdf> (12. siječnja 2015.)

⁷⁴Ground Zero Tour. Dostupno na: <http://911groundzero.com/> (17. kolovoza 2015.)

prethodni podaci, a zanimljivo je da se broj ilegalnih doseljenika koji žele ostvariti „američki san“ nije smanjivao kroz godine. Atrakcija crnog turizma *Ground Zero* je dokaz da život ide dalje, dokaz je pomanjkanja vremena o razmišljanju o tragediji jer su tu novi problemi i obaveze, dokaz je kako se na svemu može zaraditi i prikazuje „Američki san“ i američki način života u punom smislu te riječi.

3.2. *Tsunami u Indoneziji i utjecaj na turistička kretanja*

Udar za svjetsku turističku industriju, premda je u broju žrtava neusporedivo strašniji, nije bio strahovit kao 11. rujna, no nije ostavio bez posljedica ni emitivne ni receptivne zemlje. Tamošnje turističke zemlje, pogođene potresom i razornim plimnim valom, izgubile su dobar dio smještajnih kapaciteta, uključujući i želju da se u to područje putuje na odmor. Ovaj *tsunami* usmrtio je najmanje 250.000 ljudi i razorio obalu nanijevši velike štete od Indonezije sve do Somalije u Africi, što ga čini jednom od najsmrtonosnijih prirodnih katastrofa u modernoj povijesti.⁷⁵ Za turizam u tom dijelu svijeta su izgubljeni novi deseci milijardi dolara što je prikazano na jednom od primjera u sljedećoj tablici.

Tablica 3. **Hotelska industrija Tajlanda šest mjeseci nakon tsunamija**

Utjecaj pokrajine	Phuket			PhangNga			Karibi		
	2005	2004	%	2005	2004	%	2005	2004	%
Broj hotela	457	616	-26	55	149	-63	288	290	-1
Broj soba	29.150	30.965	-6	1.456	4.702	-69	8.737	9.867	-11
Popunjenost (%)	27	63	-57	31	56	-45	21	51	-59
Br. dana	3.16	3.57	...	1.41	1.66	...	1.94	2.86	-1

Izvor: izrada autora prema: *The Boxing Day Tsunami and its Effectson Thailand's Tourism*.

Dostupno na:

⁷⁵After horrific boxing day tsunami killed 250000 people world developed global warning system. Dostupno na: <http://news.nationalpost.com/2014/12/25/after-horrific-boxing-day-tsunami-killed-250000-people-world-developed-global-warning-system/> (10. siječnja 2015.)

<http://www.neumann.edu/academics/divisions/business/journal/review2012/rosa.pdf> (26. siječnja 2015.)

Tablica 3. prikazuje kakve je utjecaje imao razorni plimni val na hotelsku industriju Tajlanda u razdoblju od siječnja 2005. godine do lipnja iste godine. Broj hotela, broj soba te broj dana noćenja se snizio. Turizam, kao glavni izvor deviza vrlo je osjetljiv na prirodne katastrofe pa je tako i u ovom slučaju *tsunamija*. Tajlandski turizam imao je udio u BDP-u od 12,2 %, a 8,9% stanovništva bilo je uključeno u turizam što je predstavljalo 3.051.000 zaposlenih u području putovanja i turizam.⁷⁶ Pritom, podbačaje i gubitke otprije nekoliko godina, zbog SARS-a, ptičje gripe i nekih terorističkih incidenata, tamošnji su domaćini tek počeli anulirati. No, potres je uistinu potresao svijet putovanja u cjelini.

3.3. *Virus Ebola i njegov utjecaj na turistička kretanja*

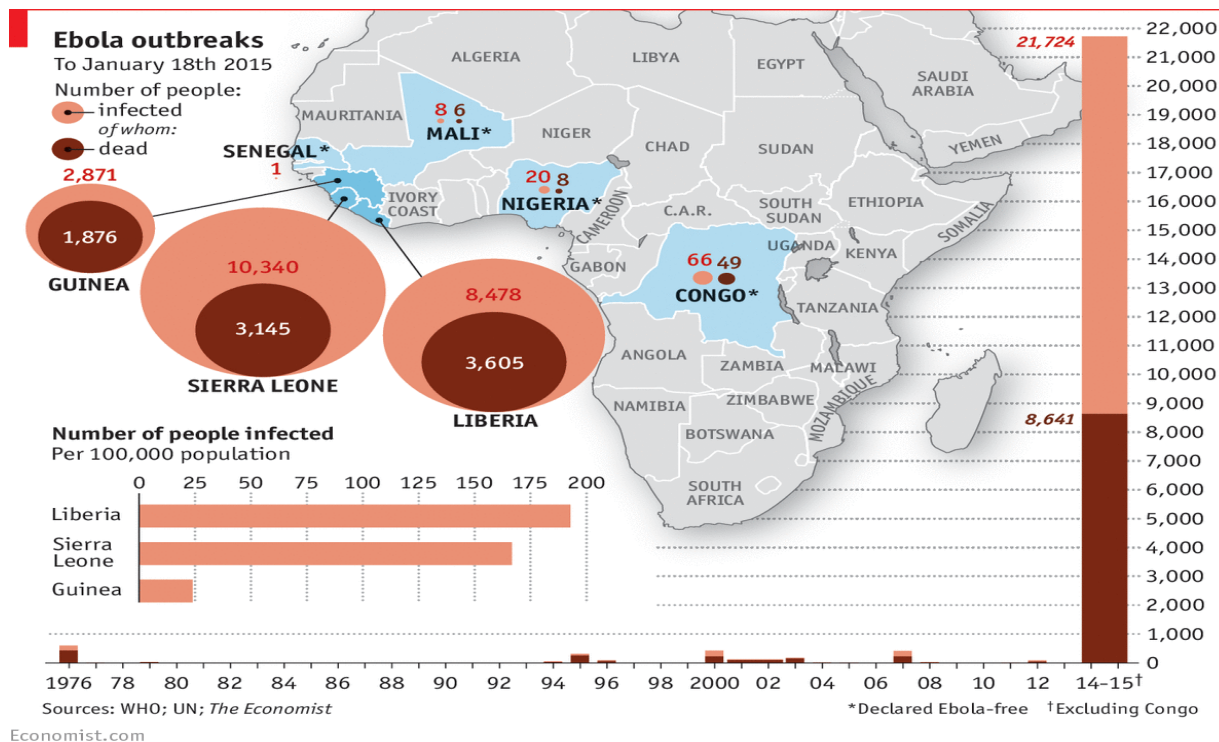
Uz velik broj ljudskih žrtava, posljedice osjeća i gospodarstvo. Mnogi poduzetnici kontinent zaobilaze u širokom luku, a ograničavanje putničkog prometa negativno se odražava i na turizam i trgovinu.⁷⁷ Jedan od najvećih problema je taj što su privatne zrakoplovne kompanije obustavljale zračni promet, a to se odražavalo na turizam i trgovinu. Epidemija *ebola* u zapadnoj Africi 2014. godine utjecala je na tisuće turista koji su imali namjeru posjetiti Afriku, tako da je do masovnog otkazivanja rezervacija došlo i u zemljama koje su stotinama kilometara udaljene od zemalja kojima bolest hara. Većina poništenih rezervacija stizala je iz Azije, no također i iz SAD-a, Europe i Brazila. U tom trenutku željelo se ublažiti stanje kako je Afrika velik kontinent, te kako je ebola na samo jednom području. Takva promocija se može usporediti sa jednim drugi slučajem, a to su politički nemiri u Egiptu, kada je turistička promidžba glasila „Revolucija je samo u Kairu“, budući da je Egipat

⁷⁶*Tsunami's Effectson Tourism*. Dostupno na: <http://academic.evergreen.edu/g/grossmaz/DEVRIEJJ/> (26. siječnja 2015.)

⁷⁷*Ebola je uplašila i strane ulagače*. Dostupno na: <http://www.dw.de/ebola-je-uplašila-i-strane-ulagače-17891378> (10. siječnja 2015.)

izuzetno ovisan o turizmu.⁷⁸ Sljedeća slika prikazuje koje je dijelove afričkog kontinenta virus *ebola* najviše zahvatio.

Slika 8. Posljedice virusa ebole na turistička kretanja



Izvor: *The toll of a tragedy.* Dostupno na: <http://www.economist.com/blogs/graphicdetail/2015/01/ebola-graphics> (27. siječnja 2015.)

Slika 8. prikazuje smrtnu slučajevu koji su posljedica epidemije ebola. Zemlje koje su najviše bile pogođene su Gvineja, Sierra Leone i Libija. Od 21.724 oboljele osobe čak njih 8.641 su smrtni slučajevi, što ostavlja traga na gospodarstvo tih zemalja zapadne Afrike. Manja je želja za ulaganjem i manje je turističkih dolazaka, a razne su analize koliko će to imati na utjecaj na BDP.⁷⁹ One blaže prognoze govore od padu BDP-a za 2,2 milijarde dolara

⁷⁸Revolucija je samo u Kairu. Dostupno na: <http://www.dw.de/revolucija-je-samo-u-kairu/a-15584623>, (10. siječnja 2015.)

⁷⁹*The Economic Impact of the 2014 Ebola Epidemic: Short and Medium Term Estimates for West Africa.* Dostupno na: <http://www.worldbank.org/en/region/afr/publication/the-economic-impact-of-the-2014-ebola-epidemic-short-and-medium-term-estimates-for-west-africa> (27. siječnja 2015.)

u 2014. te 1,6 milijarde dolara u 2015. godini, dok one crne prognoze govore o padu od 7,4 milijarde dolara 2014. i čak 25,2 milijarde dolara u 2015. godini.

3.4. Utjecaj masovne imigracije na europski turizam

Masovna imigracija u 2015. godini i njen utjecaj na turizam postaju jedna od glavnih turističkih barijera. Pitanje imigranata kompleksno je, a odgovor zašto su upravo sada počeli pristizati u velikom broju pronalazi se u tome da je Europa poticala slobodu prava i demokraciju u zemljama afričkog kontinenta. U tim je zemljama po uzoru na Argentinu, Čile, Urugvaj ili Irak primijenjena doktrina šoka, što je kvalitetno opisano u knjizi Naomi Klein.⁸⁰ Doktrina koja uvodi neoliberalni kapitalizam i demokraciju, a za sobom ostavlja tisuće i tisuće nevinih žrtava. Demokracije nije uspjela i nastala je imigrantska kriza. Problematiku treba promatrati kroz prizmu ekonomske migracije i ne prizivati vjersku konotaciju iste kao opravdanje za radikalne i brze političke odluke. Sam naziv ekonomski imigranti upućuje na to da oni nisu izbjeglice koji bježe od ratova i progona, već bježe radi gospodarske situacije.

Politika je usko vezana uz turizam i sadašnja situacija šteti europskom turizmu i u budućnosti će predstavljati ozbiljnu barijeru. U prvih šest mjeseci 2015. godine sveukupno je u Grčku, Španjolsku, Italiju i Maltu došlo ukupno 137.000 imigranata, u odnosu na 75.000 imigranata u istom razdoblju prošle godine.⁸¹ Najviše imigranata je došlo u Grčku, 68.000, a posebno je pogođen istok Grčke, njeni otoci Kos i Lesbos, koji su nekada sloveli kao slavna turistička odredišta. Budući da nema turističkog priljeva kao prijašnjih godina, za očekivati je produljenje grčkog dužničkog ropstva zbog nemogućnosti vraćanja kredita. Kako će se situacija razvijati u ostalim zemljama Mediterana teško je prognozirati, no činjenica je da se europski turizam našao pred problemima s kojima se još nije susretao u tolikoj mjeri.

⁸⁰KLEIN, N. (2007): **Doktrina šoka - Uspon kapitalizma katastrofe**, za hrvatsko izdanje V.B.Z. d.o.o., Zagreb, str. 318.

⁸¹The sea route to Europe: The Mediterranean passage in the age of refugees. Dostupno na: <http://www.unhcr.org/5592bd059.html> (22. rujna 2015.)

4. Barijere u hrvatskom turizmu

U četvrtom poglavlju objašnjena su neka od glavnih ograničenja hrvatskog turizma kao dijela mozaika međunarodnog turističkog poretka zemalja. U drugom dijelu poglavlja definirana su ograničenja u turizmu na primjeru Grada Dubrovnika.

Grad Dubrovnik uzet je za primjer kao svjetski poznata destinacija temeljem koje je široko prepoznata tj. s njom se poistovjećuje nacija i njena prepoznatljivost.

4.1. Pregled barijera u Republici Hrvatskoj

Na samom početku ovog poglavlja će se definirati glavne barijere u turizmu Republike Hrvatske. Tu spadaju vizni režim, sigurnost u turizmu, kriminal, signalizacija i političke barijere. U poglavlju 2.2. ovog rada već je opisan primjer tehnoloških barijera (barijere slijepih i slabovidnih osoba, barijere za osobe s invaliditetom), a u poglavlju 2.7. ekoloških barijera hrvatskog turizma, pa time i međunarodnog turizma. Primjer socio-kulturnih barijera hrvatskog turizma prikazan je dokumentarnim filmom „*Welcome to Igrane*“⁸². Naslov je to duhovitog (anti)turističkog filma koji otkriva drugu, manje poznatu stranu ljeta u malom dalmatinskom mjestu, te je primjer spomenutih kulturnih barijera u turizmu.

Dionici, odnosno interesno utjecajne skupine koje trebaju biti uključene u donošenje odluka i ukidanju barijera, jesu turističke zajednice države, grada ili općine, ministarstva na koja se problematika odnosi, Hrvatska gospodarska komora, pružatelji usluga u turizmu, gospodarstvenici koji nisu direktno vezani za turizam, lokalno stanovništvo, organizacije civilnog društva, sindikati, vjerovnici i sami turisti.

4.1.1. Vizni režim Republike Hrvatske

Ograničenja inozemnih putovanja i investicija nisu rijetkost među narodima. Vlada Republike Hrvatske bila je primorana u siječnju 2013. godine uskladiti viznu politiku s

⁸²*Welcome to Igrane*. Dostupno na: <http://www.imdb.com/title/tt1287865/> (13. siječnja 2015.)

ostalim zemljama Europske unije.⁸³ Pored ostalih zemalja prema kojima je potrebna viza za dolazak u Hrvatsku, donijeta je odluku da i državljani Republike Turske i Ruske Federacije mogu od dana 1. travnja 2013. ulaziti u Republiku Hrvatsku samo uz vize. Ovime se pojavio problem dolazaka turista iz rastućih emitivnih tržišta Rusije i Turske, ali i problem stranih investicija kojih je bilo sve više iz Turske i Rusije.

Primjer je dotadašnji porast turista iz Turske u Dubrovnik, kojeg je 2012. godine posjetilo 21.000 Turaka, što je osam posto više u odnosu na 2011. godinu, a samo tijekom Kurban-bajrama u Dubrovniku je boravilo 2.400 Turaka.⁸⁴ Pogledamo li dolaske i noćenja prema zemljama u sljedećim godinama vidi se jasna brojka o štetnosti viznog režima na turističke dolaske u Hrvatsku. 2012. godine u Hrvatsku je došlo oko 49 tisuća turskih turista, što je činilo 121 tisuću noćenja, a 2013. godine 32.165 turista koji su ostvarili 74.373 noćenja.⁸⁵ Ne može se prepisati cijeli pad dolazaka turskih turista isključivo viznom režimu, no zasigurno je ta barijera činila veliki postotak. Srećom za hrvatski turizam što se tiče turskih gostiju, ove barijere više nema od 16. prosinca 2013. godine.⁸⁶ Tada su Turska i EU dogovorili sporazum o readmisiji koji je omogućio da se u Tursku vraćaju nezakoniti migranti koji su preko te zemlje došli na teritoriji Europske unije, a zauzvrat Europska Unija je pristala na otvaranje pregovora o viznoj liberalizaciji.

Na isti način mogu se usporediti i dolasci te noćenja ruskih turista za koje vizni režim i dalje vrijedi. Godine 2012. Hrvatsku je posjetilo 196.308 ruskih državljana, a to je činilo 1.577.872 noćenja. 2013. godine ta je brojka iznosila 151.087 (1.221.603 noćenja), a 2014. broj ruskih turista pao je na 133.391 (1.044.878 noćenja) dolazak (DZS: 2014). Grafom 2. prikazani su statistički podaci od 2010. do 2014. godine što se tiče dolazaka i noćenja ruskih turista u Republici Hrvatskoj. Broj dolazaka, pa tako i noćenja, u porastu je od 2010. do 2013. godine, nakon čega se zbog viznog režima smanjuje broj ruskih turista.

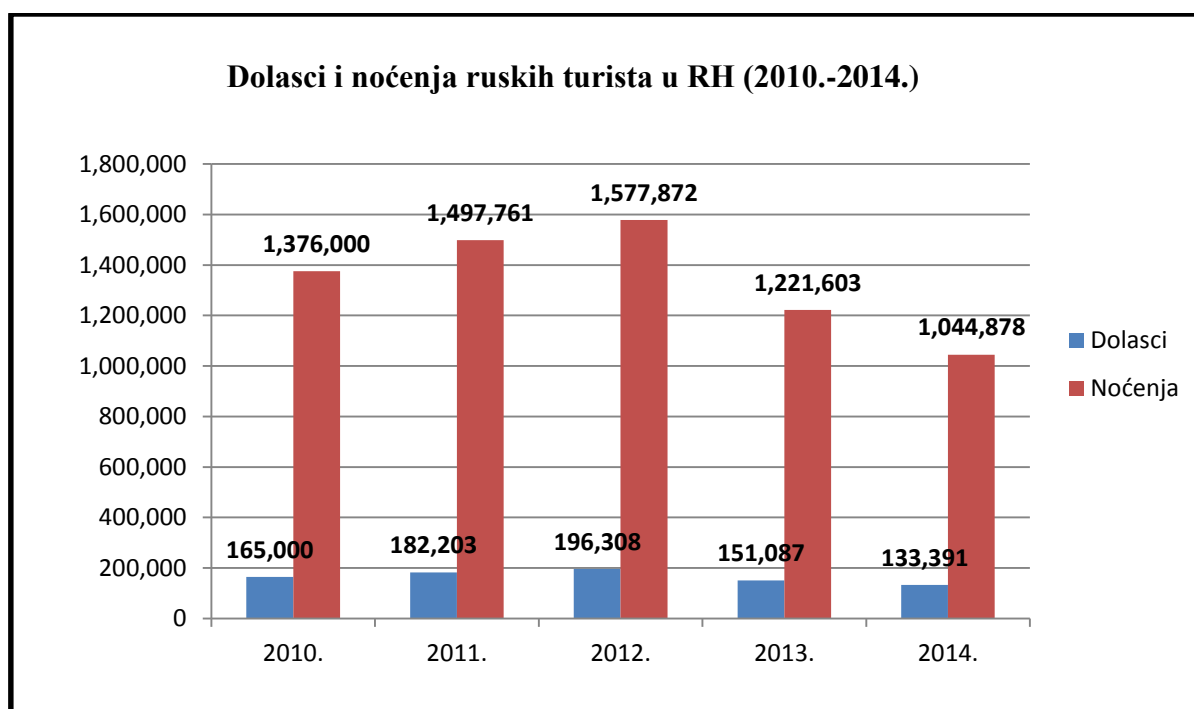
⁸³HRVATSKA VIZNA POLITIKA u svjetlu pristupanja EU. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/130207-vizna-prezent.pdf> (25. kolovoza 2015.)

⁸⁴Državljan Turske i Rusije od danas u Hrvatsku samo s vizama. Dostupno na: <https://www.index.hr/vijesti/clanak/drzavljan-turske-i-rusije-od-danas-u-hrvatsku-samo-s-vizama/670428.aspx> (20. lipnja 2015.)

⁸⁵DOLASCI I NOĆENJA TURISTA U 2014. Dostupno na: http://www.mint.hr/UserDocsImages/4-3-2_dzs_%202014.pdf (20. lipnja 2015.)

⁸⁶EU će u Tursku vraćati ilegalne migrante. Dostupno na: <http://balkans.aljazeera.net/vijesti/eu-ce-u-tursku-vracati-ilegalne-migrante> (20. lipnja 2015.)

Graf 2. Dolasci i noćenja ruskih turista u RH (2010.-2014.)



Izvor: izrada autora prema: DOLASCI I NOĆENJA TURISTA U 2014. http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/04-03-02_01_2014.htm (20. lipnja 2015.)

Graf 2. prikazuje negativne brojke dolazaka ruskih turista 2013. i 2014. godine. Uvođenje viznog režima utjecalo je na pad od 62.917 posjeta i pad od 532.994 noćenja između 2012. i 2014. godine. Negativni trend nastavlja se 2015. godine, a pored viznih ograničenja, tu se nalaze i politička zahlađenja odnosa između Europske unije i Rusije zbog ukrajinske krize što dovodi do smanjenja prodaje aranžmana ljetovanja u Hrvatskoj te pad vrijednosti njihove valute rublja. Revoluciju u putovanjima vize nisu uspjele spriječiti, ali svakako utječu na turističke tokove, što pokazuje podatak kako tek 19% ljudi na svijetu putuje bez viza, oko 16% je u režimu da vizu može dobiti na ulasku u zemlju, a preostale dvije trećine za putovanja trebaju vize.⁸⁷ Za turiste su danas najotvorenije zemlje jugoistočne Azije, istočne Afrike i Kariba, a njihovi turistički rezultati su najpozitivniji baš zbog te vrste konkurentnosti.

⁸⁷ Governments recognize benefits of visa facilitation. Dostupno na: <http://media.unwto.org/press-release/2015-02-17/governments-recognize-benefits-visa-facilitation> (25. lipnja 2015.)

4.1.2. Sigurnost u turizmu Republike Hrvatske

Uz mnogobrojne posljedice koje masovni turizam nosi sa sobom tu je i nezaobilazni kriminal, odnosno „turistički kriminal“ kao nova vrsta kriminala. Neke osnovne fenomenološke značajke turističkog kriminala su sezonska oscilacija koja slijedi kretanje turističkog prometa, njegov izrazito imovinski karakter, te veliki broj krivičnih djela s nepoznatim učincima.⁸⁸ Turisti imaju najčešće ulogu žrtve, ali pojavljuju se i kao počinitelji krivičnog djela. Najopasniji su „putujući delikventi“, koji kao profesionalni delikventi dolaze iz drugih krajeva na more radi vršenja imovinskih krivičnih djela. Velik broj gostiju i otvorenost granica pogoduju raznim mogućnostima prikriivanja i infiltracije ovakvih počinitelja. U zemlju najčešće ulaze legalno i prijavljuju se kao gosti, a sve pod krinkom kriminaliteta odnosno činjenja kaznenih djela. Kriminal se očituje u porastu broja kaznenih djela tijekom visoke sezone koja se inače pojavljuju tijekom cijele godine. Najizraženiji je u kaznenim djelima protiv imovine, gdje su na prvom mjestu su krađe i teške krađe. Kaznena djela razbojničkih krađa, razbojništva i prijevare, kao i kaznena djela protiv spolne slobode i spolnog ćudoređa također imaju svoj utjecaj na stanje sigurnosti pogotovo ako su žrtve ovih kaznenih djela strani državljani. Početkom turističke sezone dolazi do masovnije pojave kaznenih djela krađa i teških krađa u objektima koji služe za pružanje usluga u turizmu, primarno usluga smještaja boravka, kao što su moteli, hoteli, apartmani, kampovi, kupališta i plaže.⁸⁹ Sklonost turista izlaganju opasnosti i poduzimaju aktivnosti na koje ne bi pomišljali u svojim zemljama također utječe na to da postaju žrtve kaznenih djela. Takvim potencijalno riskantnim aktivnostima mogu se smatrati posjete noćnim klubovima, uzimanje opojnih droga te korištenje usluga prostitucije ili jednostavno noćni izlasci na nepoznata mjesta.

Dakle, turisti se na odmoru ponašaju slobodnije nego u mjestu svoga prebivališta, što može biti kobno. Samo jedan od primjera je međunarodni festival glazbe *Outlook* u Štinjanu kada policija svake godine ima pune ruke posla.⁹⁰ Nažalost, uhićenja izostaju te se samo u određenoj mjeri organi reda upuštaju u provedbu krivičnih zakona, kao da to postoje određeni

⁸⁸Carić A. (1990): **Turizam i kriminalitet**, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, str. 35.

⁸⁹SIGURNOST U TURIZMU. Dostupno na: <http://visitlosinj.hr/Resources/attachmentsUpload/sigurnost-u-turizmu-prirucnik.pdf> (25. kolovoza 2015.)

⁹⁰Na *Outlook* festivalu zaplijenjeni marihuana, hasis i ecstasy. Dostupno na: <http://www.vecernji.hr/crna-kronika/na-outlook-festivalu-zaplijenjeni-marihuana-hasis-ecstasy-187771> (10. siječnja 2015.)

međuprostor na kojem nisu nadležni, sve na uštrb zarade u turizmu. *Outlook* festival u Štinjanu često bude uključen u pitanje održivosti ukoliko se o njoj raspravlja.⁹¹ Kao što je u prvom poglavlju prikazana štetnost festivala Ultra u Splitu, isti problem ima i Pula s okolicom zbog festivala *Outlook* i *Dimensions*. Plastične boce i čaše, limenke, staklene boce, papir i kartonski otpad, ostaci hrane i ostalog otpada, šteta na vegetaciji i drugo, mogu se nazvati turističkim kriminalom. Takva vrsta turizma odgovara njegovim korisnicima i pružateljima, no nije održiv i šteti ostalim selektivnim oblicima turizma.

Prema globalnom mirovnom indeksu Hrvatska je 27. zemlja svijeta, a istraživanje se provodi u 162 zemlje na temelju 23 indikatora - od građanskih nemira, kriminala i vojne potrošnje, do upletenosti u vojne sukobe i odnosa sa susjedima.⁹² Tri najmirnije zemlje svijeta su Island, Danska i Austrija. Slijede Novi Zeland, Švicarska, Finska, Kanada, Australija, Japan i na desatom mjestu Češka. Na dnu ljestvice je Sirija, a ispred nje su Irak i Afganistan.

Jedno drugo istraživanju portala Aon pokazuje koliki je stupanj rizika od terorizma u svim državama svijeta.⁹³ Od zemalja u regiji treba spomenuti Bosnu i Hercegovinu, Srbiju i Kosovo koje su zadržale 3. stupanj opasnosti od terorističkih napada kao i prošle godine, a Slovenija i Crna Gora imaju 2. stupanj. Hrvatska od zemalja u okruženju ima prvi stupanj rizika i najniži rizik od terorističkog napada. Kao što je i očekivano, najgore su prošli Afrika, u kojoj je više od polovine zemalja pod jakim ili izuzetnim rizikom, te Bliski istok.

Sigurnost u turizmu jedan je od najvažnijih kriterija po kojima turisti biraju svoju destinaciju za odmor. Po pitanju sigurnosti u turizmu Republika Hrvatska podupire održavanje SIGTUR-a u organizaciji Hrvatskog foruma za urbanu sigurnost, koji će se u studenom 2015. godine održati po treći put.⁹⁴ Konferencije se održavaju radi razgovora o sigurnosti kao ključnom elementu pri odabiru turističke destinacije, praktičnim pitanjima zaštite i sigurnosti turista na turističkim lokacijama i u turističkim objektima. U prethodne konferencije bili su uključeni Ministarstvo turizma, Ministarstvo unutarnjih poslova, Hrvatska

⁹¹Grzinić, J., Vojnović, N. (2014): **Sustainable event tourism: Case study of city of Pula, Croatia**. UTMS Journal of Economics 5 (1): 53–65

⁹²*Global peace index*. Dostupno na: http://www.visionofhumanity.org/sites/default/files/Global%20Peace%20Index%20Report%202015_0.pdf (26. kolovoza 2015.)

⁹³*2015 Terrorism & Political Violence Risk Map*. Dostupno na: <http://www.aon.com/terrorismmap/2015-guide-terrorism-political-violence-risk-map.pdf> (26. kolovoza 2015.)

⁹⁴Sigurnost u turizmu – SIGTUR. Dostupno na: <http://www.zastita.info/hr/sigtur> (27. kolovoza 2015.)

gospodarska komora te Državna uprava za zaštitu i spašavanje. Osjećaj sigurnosti stranih državljana u Hrvatskoj čini i projekt boravka stranih policajaca u hrvatskim turističkim mjestima koji se odvija od 2006. godine.⁹⁵ Projekt „Sigurna turistička sezona“ hrvatske policije jedinstven je u Europi, a Interpol ga preporučuje svojim članicama. 2015. godine projekt je najširi do sad s 74 policijska službenika iz 17 zemalja: Albanije, Austrije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Češke, Francuske, Italije, Kosova, Mađarske, Makedonije, Njemačke, Poljske, Rumunjske, Slovačke, Slovenije, Srbije i Ukrajine.

4.1.3. Turistička infrastruktura i suprastruktura

Osnova za bavljenje turizmom je postojanje turističke infrastrukture i suprastrukture. Turističkom infrastrukturu smatra se javna infrastruktura koja na području turističke destinacije izravno ili neizravno utječe na razvoj turizma i turističke ponude.⁹⁶ Tu spadaju oblici pristupa do destinacije, garaže i parkirališta s organiziranom naplatom, kongresni centri, dvorane, zabavni parkovi, kupališta i ostale temeljne potrebe. Turističku suprastrukturu čine sportsko-rekreativni centri, galerije, muzeji, lječilišni objekti i ostalo.

Promet je jedan od osnovnih i najvažnijih faktora razvoja turizma. Turistički kapaciteti, kampovi, hoteli, privatni smještaj rastu stopom od 4% godišnje, a promet mora pratiti rast turističkih kapaciteta, te se prilagoditi potrebama turizma.⁹⁷ Čak oko 90% turističkih dolazaka bilježi se cestovnim prometom, a od ostale prometne infrastrukture bilježi se konstantan rast zračnog prometa u turizmu i pomorskog prometa, prije svega krizing turizma. Željeznički promet ima zanemariv udio u distribuciji turista te je nužna modernizacija pruga i voznog parka, kako bi se rasteretio cestovni promet i smanjile prometne gužve.

Turistička i ostala signalizacija je namijenjena obavještavanju sudionika u prometu o kulturnim, povijesnim, prirodnim i turističkim znamenitostima te ostalim objektima i

⁹⁵Sigurna turistička sezona. Dostupno na: <http://www.mup.hr/96913.aspx> (27. kolovoza 2015.)

⁹⁶PRAVILNIK O JAVNOJ TURISTIČKOJ INFRASTRUKTURI, N.N., br. 152/08

⁹⁷Promet i turizam. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/08-dadic-promet.pdf> (28. kolovoza 2015.)

sadržajima u naselju. Pravilnikom o turističkoj i ostaloj signalizaciji na cestama propisuje se vrsta, značenje, oblik, boja, dimenzije i postavljanje turističke i ostale signalizacije na cestama.⁹⁸ Na znakovima turističke signalizacije mogu se nalaziti nazivi turističkih odredišta i simboli pojedinih turističkih objekata, odnosno nazivi i simboli zajedno.

4.1.4. Utjecaj politike na turizam u Republici Hrvatskoj

Državni čelnici donose političke odluke koje će djelatnosti podupirati više ili manje, isti donosi zakonske okvire po kojima se subjekti trebaju ponašati. Primjerice, političke odluke mogu utjecati pozitivno ili negativno na poljoprivrednu proizvodnju, dostupnost tehnologije na konkurentnost hrvatske poljoprivrede, sociološki čimbenici i utjecaj poljoprivrede na blagostanje, utjecaj poljoprivrede na okoliš, itd.

Hrvatska poljoprivredna proizvodnja nije dovoljna za potrebe hrvatskih državljana, a da ne govorimo o potrebi turističke sezone. Projekt iz 2005. godine „Hrvatski proizvod za hrvatski turizam“ jedini je dokument koji je izrađen na temu „uvozne ovisnosti hrvatskog ugostiteljstva“ od strane Instituta za turizam. Isti ukazuje na podatak da je u ukupnom prihodu ugostiteljstva udio uvoza samo 6%, što treba uzeti sa dozom skeptičnosti, budući da nije uključena turistička satelitska bilanca u spomenuto istraživanje, već su podaci prikupljeni terenskim istraživanjima i anketama za 2004. godinu.⁹⁹ Istraživanje je obuhvaćalo 35 hotelskih poduzeća, 151 restoran, 35 barova, 109 objekata privatnog smještaja i 15 najvažnijih dobavljača proizvoda za ugostiteljstvo. Količina anketiranih objekata i sama metoda anketiranja nisu kvalitetan način za obradu ove problematike, pa se može ustvrditi kako su postojale barijere u planiranju turističkog razvoja.

Slično istraživanje u manjem obimu provela je „Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske“ (UPUHH) 2012. godine.¹⁰⁰ Anketirano je 74 hotela s ciljem dobivanja rezultata o

⁹⁸PRAVILNIK O TURISTIČKOJ I OSTALOJ SIGNALIZACIJI NA CESTAMA, N.N., br. 87.

⁹⁹HRVATSKI PROIZVOD ZA HRVATSKI TURIZAM. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/HPzHT-SVE.pdf> (20. kolovoza 2015.)

¹⁰⁰SPECIFIČNOSTI NACIONALNOG TURIZMA -

zastupljenosti domaćih prehrambenih proizvoda i namirnica u hotelima. Neki od podataka su alarmantni: morska riba - 45% nije domaćeg porijekla, riblje preradevine - 45% nije domaćeg porijekla, janjetina - 44% nije domaćeg porijekla, a tjestenina - 52% nije domaćeg porijekla.

Teško je naći odgovor kada će domaća poljoprivredna proizvodnja biti dostatna za hrvatski turizam te tako pomoći u uklanjanju ove barijere, no jasno je da bi se turizam ugasio bez uvoznih proizvoda i trgovačkih centara.

4.1.4.1. Strategija razvoja turizma RH do 2020. godine

Razvojni dokument turizma Republike Hrvatske je „Strategija razvoja turizma RH do 2020.“ iz veljače 2013. godine.¹⁰¹ Još je rano za donošenje rezultata za prvo razdoblje od 2013. do 2015. godine budući da tijekom pisanja ovog rada turistička sezona još traje.

U narednom razdoblju je potrebno pratiti realizaciju strategije uključujući utjecaje. Neke od 26 mjera turističke politike jesu: usklađivanje zakonskog okvira u funkciji jačanja poduzetništva, ubrzavanje investicijske aktivnosti donošenjem posebnog zakona, ubrzano rješavanje imovinsko-vlasničke problematike, kontinuirana izrada TSA¹⁰² i regionalnih TSA, izrada i provedba programa privatizacije turističkih poduzeća u većinskom državnom vlasništvu, pokretanje novih programa za poticanje razvoja malih, srednjih i velikih poduzetničkih poduhvata u turizmu, nacionalni program razvoja malih obiteljskih hotela, nacionalni program unapređenja obiteljskog smještaja, usklađivanje sustava obrazovanja u ugostiteljstvu s potražnjom, nacionalni program cjeloživotnog učenja za djelatnike u turizmu i drugo.

Trenutno svaka od mjera predstavlja barijeru u turizmu, pa se stoga može potvrditi hipoteza iz uvodnog izlaganja kako se Republika Hrvatska na težak način nosi sa rješavanjem

O ČEMU PREHRAMBENA INDUSTRIJA MORA VODITI RAČUNA? Dostupno na: [http://liderpress.hr/static/media/attached_files/attachedfileitem/Specificnosti_hrvatskog_turizma_Kristian_Sustar_\(HUP_Zagreb\)/D3_Sustar.pdf](http://liderpress.hr/static/media/attached_files/attachedfileitem/Specificnosti_hrvatskog_turizma_Kristian_Sustar_(HUP_Zagreb)/D3_Sustar.pdf) (20. kolovoza 2015.)

¹⁰¹Strategija razvoja turizma RH do 2020. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf> (21. kolovoza 2015.)

¹⁰²Tourism Satellit Accounts (Satelitski računi turizma). Dostupno na: <http://www.iztg.hr/UserFiles/file/novosti/2014/Opatija-TSA-2011.pdf> (30. kolovoza 2015.)

barijera u turističkom razvoju. Kao primjer možemo uzeti mjeru usklađivanja obrazovanja u ugostiteljstvu s potražnjom. Mreža srednjih strukovnih škola za turizam i ugostiteljstvo kao i visokih škola koje provode turističko-ugostiteljske programe izrazito je prostorno disperzirana, usitnjena i neadekvatno tehnički opremljena (praktikumi).¹⁰³ Potrebno je kontinuirano ažuriranje nastavnih i studijskih programa u cilju stjecanja vještina, znanja i kompetencija potrebnih za turističku industriju. U nositelje ove aktivnosti spadaju Ministarstvo turizma u suradnji s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i sporta, Ministarstvom rada i mirovinskoga sustava, Ministarstvom poduzetništva i obrta, Ministarstvom gospodarstva, Hrvatskim zavodom za zapošljavanje i agencijama za obrazovanje; Agencija za odgoj i obrazovanje; Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih; Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Iz nositelja ove aktivnosti vidi se kako je turizam interdisciplinarna vještina i kako je potrebna suradnja različitih akademskih disciplina radi postizanja ciljeva.

Sljedeća mjera koju se može uzeti za primjer je obiteljski smještaj koji je prevelik i neadekvatno iskorišten potencijal hrvatskog turizma. Kuće za odmor i apartmani grade se na arhitektonsko neprihvatljiv način koji nije u skladu s lokalnom tradicijom. Divlja gradnja ruši vizualni identitet destinacije, što je dobro prepoznato i naglašeno u strategiji. Željeni pomak je usporavanje širenja obiteljskog smještaja (kućanstva), podizanje ukupne razine kvalitete i pretvaranje dijela kapaciteta u obiteljske male hotele, pansione i difuzne hotele. U kvantitativnom iskazu, smještajni kapacitet trebao bi ostati približno na razini iz 2012. godine.

Strategijom razvoja turizma nastoji se utjecati na sezonalnost, budući da je kratka turistička sezona jedan je od najvećih izazova hrvatskog turizma. Europska komisija podupire subvencije putem programa socijalnog turizma, pa je tako izrađena i posebna studija za Republiku Hrvatsku.¹⁰⁴ Sama studija uključuje hrvatske građane ne kao moguće pružatelje usluga, već i kao turiste, i oni su podijeljeni u četiri socijalne skupine. Prvu skupine čine umirovljenici, a glavni razlog neodlaska na odmor je financijske prirode, te nedostatak informacija i pristupa destinacijama. U drugu skupinu spadaju mlade osobe, a osnovno ograničenje zbog slabijeg sudjelovanja u turističkim putovanjima jesu nedostatak financija i vremena, te karijerizam. Treću skupinu čine obitelji s financijskim problemima, a za njih su namijenjeni besplatni smještaji ili oni po simboličnoj cijeni. Postoji mali broj turističkih

¹⁰³Strategija razvoja turizma RH do 2020., op.cit. (bilj 101.)

¹⁰⁴CALYPSO STUDY ON SOCIAL TOURISM CROATIA. Dostupno na: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/calypso/country-reports/croatia_en.pdf (30. kolovoza 2015.)

objekata ove vrste, a sredstva se prikupljaju putem donacija koje se ne prikupe uvijek u dovoljnom broju te to predstavlja glavno ograničenje za ovu skupinu. Posljednju socijalnu skupinu čine odrasle osobe s invaliditetom, a glavne barijere za nesudjelovanje u turističkim putovanjima jesu nedostatak financija i informacija te arhitektonski problemi.

4.1.5. Turistički vodiči i ostali turistički djelatnici

Uspješan turizam ne može se realizirati bez uspješnih turističkih djelatnika. Budući da je čovjek ključ uspjeha u turizmu, bitno je stručno obučiti turističke vodiče, a posebno za uspješno vođenje slijepih i slabovidnih osoba. U svijetu godišnje putuje 160 milijuna osoba s invaliditetom, a podaci o hrvatskom hotelijerstvu govore kako je prilagođene sobe u turističkim objektima koristilo svega njih 0,08%.¹⁰⁵ Osobe s invaliditetom misle kako turistički objekti nisu pristupačni pa ih ne koriste, a turistički djelatnici se ne trude prilagoditi svoje sobe iako postoji veliki potencijal za ovaj tržišni segment. Tako nastaje zatvoreni krug i problemi se ne rješavaju. Problemi su još izraženiji kod privatnih iznajmljivača koji su rijetko spremni za prijem osoba s tjelesnim poteškoćama. Budući da smještaj u kućanstvima čini oko 46% od ukupnog smještajnog kapaciteta hrvatskog turizma,¹⁰⁶ da se zaključiti u kojoj je mjeri hrvatski turizam (ne)suvremen.

Što se tiče hotelskog smještaja, česte su pritužbe na neljubaznost hotelskog osoblja koje jasno daje do znanja da oni nisu poželjni kao njihovi gosti ili ih odvaja od ostalih gostiju.¹⁰⁷ Uz nedovoljno obrazovanih ljudskih potencijala za rad s osobama s invaliditetom te nedovoljan broj turističkih vodiča za slijepe i slabovidne osobe, turizam se suočava i sa nestručnim turističkim vodičima. Problemi su vođenje na crno i od strane needuciranih osoba koje to obavljaju na neprofesionalan način, a tada se javlja problema neautentičnosti onoga

¹⁰⁵Turizam bez zapreka – konferencija. Dostupno na: <http://www.upim.hr/category/2/subcategory/2/170> (26. siječnja 2015.)

¹⁰⁶Hrvatski turizam u brojkama. Dostupno na: <http://www.iztztg.hr/UserFiles/file/institut/Hrvatski-turizam-u-brojkama-2014-Broj-04.pdf> (20. kolovoza 2015.)

¹⁰⁷Pristupačnost turističkih objekata osobama s invaliditetom. Dostupno na: http://www.posi.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=259%3Apristupanost-turistikih-objekata-osobama-s-invaliditetom-&catid=72%3Anovosti&Itemid=92 (26. siječnja 2015.)

što turistički vodiči prenose i neuvjerenosti istih u ono što prezentiraju. Hrvatska je destinacija obrazovanog stanovništva, no naglasak treba staviti na daljnje školovanje u turizmu, poboljšanje motivacije u turizmu i specijalizaciju usluga.¹⁰⁸ Primjer kako jezik može predstavljati barijeru u turizmu su kineski turisti u Hrvatskoj, budući da hrvatski turizam u Kini bilježi veliko zanimanje.¹⁰⁹ Tamošnje turiste najviše brinu jezične barijere, ponuda kineske hrane te kako se lokalno stanovništvo prema njima odnosi. Jezične barijere uvijek su predstavljale problem, no ovaj slučaj je specifičan jer gotovo da i nema kadrova koji znaju imalo kineski, kao što znaju barem fraze njemačkog, talijanskog ili engleskog jezika.

4.2. *Grad Dubrovnik i barijere u turizmu*

Grad Dubrovnik uzet je kao primjer hrvatskog turizma u malom. Grad Dubrovnik može se analizirati kroz više ograničenja s kojima se susreću. U prvom potpoglavlju analizirati će se Dubrovačke ljetne igre, zatim kruzing turizam dubrovačkog područja i ostale barijere.

Grad Dubrovnik uzet je za primjer ovog diplomskog rada zbog problematike masovnog turizma, problematike kruzing turizma i problematike manifestacija u turizmu, što predstavlja socio-kulturne, ekonomske, ekološke, legislativne i etičke barijere.

Cilj je prikazati manjkavosti koje ima ovaj biser hrvatskog turizma. Pri tome će se analizirati barijere poput opterećenosti turističkog prostora, zadiranja politika u organiziranje manifestacija i neodrživog poslovanja u području nautičkog turizma. Pokaže li se točnim navedena hipoteza kako je Grad Dubrovnik turistički neodrživa i ekološki neprihvatljiva destinacija, moći će se argumentirano reći kako je i većina hrvatskog turizma zrcalni prikaz Dubrovnika.

¹⁰⁸ Gregorić, M. (2014): **PESTEL ANALYSIS OF TOURISM DESTINATIONS IN THE PERSPECTIVE OF BUSINESS TOURISM (MICE)**, op.cti. (bilj. 4.)

¹⁰⁹Hrvatski turizam u Kini bilježi veliko zanimanje. Dostupno na: <http://www.poslovnih.hr/svijet-i-regija/hrvatski-turizam-u-kini-biljezi-veliko-zanimanje-283727> (26. siječnja 2015.)

4.2.1. Dubrovačke ljetne igre

Kao primjer teškog i mukotrpnog posla upravljanja manifestacijama odabran je Dubrovnik i njegove Igre. Dubrovačke ljetne igre više su od samog festivala glazbenih, dramskih i plesnih priredaba. Nekada slavne igre, danas se nalaze pred problemima financiranja, kao i mnogobrojne turističke manifestacije. No i pored tih problema, oni politički problemi su izraženiji i teže prirode. Kako je već pisano u ovom radu, nemili događaji i napad na francusku novinarsku redakciju lista *Charlie Hebdo* u Parizu uzburkali su javnost i nenadano stvorili problem i Dubrovačkim ljetnim igrama. Problem je nastao zbog predstave Michela Houellebecqa "Elementarne čestice"¹¹⁰, koja predstavlja sigurnosni rizik zbog spornosti pisca budući da ga se dovodilo u kontekst lošeg odnosa prema Muslimanima i njihovoj vjeroispovijesti. Naime, kako turizam i terorizam ne idu skupa, postavlja se pitanje da li se predstava treba održavati ili ne. Raznih je mišljenja, no nakon početne zabrane ipak je dozvoljeno da se vrati u program Igara.

Dubrovačke ljetne igre imaju sličan problem kao i cijela Europa, a to je kako privući mlade ljude i koji su to programi koji će ih privući na Ljetne igre. Prije svega potrebno je privući domaće mlade ljude u organizaciju igara, i oni će se sigurno znati približiti „svojoj“ publici te će naći način kako privući svoje vršnjake iz inozemstva. Time bi program Dubrovačkih igara zasigurno dobio mladenački impuls u vidu informatičke tehnologije, prevođenja programa, aplikacija na domaćim i stranim jezicima, povezivanje europskih studijskih programa umjetnosti i inovacija. Budući da svaka godina nosi nova tehnološka rješenja, uređaje i aplikacije potrebno je pratiti i usvajati promjene u oblikovanju turističke ponude. Brzina njihovog prihvaćanja i adaptacije u vlastitu turističku ponudu određuje koliko će ta ponuda biti kompetitivnija i originalnija od konkurencije. Tehnologija danas nameće vrlo visoke standarde i očekivanja svih koju putuju ili planiraju godišnji odmor. Svi koji rade u turizmu ne smiju si dopustiti ignoriranje tog temeljnog principa na kojem počiva današnje društvo. Ovaj način organizacije doprinio bi poboljšanju slike Dubrovnika kao kulturne, povijesne i tehnološki suvremene destinacije, budući da se u potpunosti ne zna u kojem smjeru ide. Ne zna se da li je to elitni turizam ili masovni kruzing turizam o čemu će biti riječi

¹¹⁰MUP procijenio: Izvođenje predstave u Dubrovniku je sigurnosni rizik. Dostupno na: <http://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/dubrovnik-zbog-sigurnosnog-rizika-skinuta-predstava-m-houellebecqa---385019.html> (15. srpnja 2015.)

u sljedećem poglavlju. Grad Dubrovnik želi pomalo od svega, i elitne goste, i kruzere, i kvalitetne Dubrovačke ljetne igre, i posjetitelje popularne serije „Igre prijestolja“, no nažalost turistički prostor to ne dopušta i gužve s kojima se grad nosi ne spadaju u domenu održivosti.

Dubrovnik bilježi 818.017 dolazaka i 2.819.868 noćenja u 2014. godini.¹¹¹ Taj podatak nam govori o broju dana koliko se gosti zadržavaju u gradu, a to je samo 3,4 dana. Pogledamo li Rovinj koji bilježi 465.731 dolazaka i 3.019.024 noćenja, možemo ustvrditi kakav profil gostiju ima jedna, a kakav profil druga destinacija. U Rovinju se gosti zadržavaju u prosjeku 6,4 dana i to svakako utječe na izvan pansionsku potrošnju, ali i na kvalitetniju ponudu restorana i hotela. Dubrovačke ljetne igre 2015. godine trajale su 47 dana, a usporedimo li te podatke o zadržavanju gostiju u prosjeku od oko 3,4 dana dolazimo do činjenica kako su igre slabo posjećene.

4.2.2. Kruzing turizam u Dubrovniku

Hoće li Dubrovnik nastaviti s masovnim turizmom, jer kruzing turizam to zasigurno jest, ili će se okrenuti održivom turizmu? Zašto je hrvatski kruzing turizam masovan turizam?

Venecijanski sindrom¹¹² naširoko je poznat turistički pojam. Ono što se godinama događalo u Veneciji, sve češće vidimo i u Dubrovniku, a to su prevelika koncentracija ugostiteljskih objekata u povijesnoj jezgri, među kojima su apartmani, restorani i hoteli, gubitak stanovništva na područjima pretjerane koncentracije turista i otuđenje od drugih gospodarskih djelatnosti čime dolazi do gubitka identiteta grada. Pitanje je hoće li i Dubrovniku kao i Veneciji biti bitna isključivo samo zarada, ili će krenuti drugim, prihvatljivijim putem. Venecija godišnje od turizma zaradi 1,5 milijardi dolara, ali u toj astronomskoj zaradi participira jako mali broj ljudi, dok ostalima, zbog utrke za novcem, život postaje sve kompliciraniji, pa se odlučuju na odlazak.¹¹³ Dokumentarni film „Venecijanski sindrom“ prikazuje grad u kojoj je izvršena prevelika turistička eksploatacija i

¹¹¹DOLASCI I NOĆENJA TURISTA U 2014. op.cit. (bilj. 85.)

¹¹²THE VENICE SYNDROME. Dostupno na: <https://www.youtube.com/watch?v=K9obLAdWmSw> (25. lipnja 2015.)

¹¹³Pažnja, dolazi kruzer, ostanite doma! Dostupno na: <http://pogledaj.to/drugestvari/paznja-dolazi-kruzer-ostanite-doma/> (10. rujna 2015.)

„kruzifikacija“, pojam koji je kolokvijalno uveden, a pritom se ponajprije misli na štetne utjecaje kruzining turizma. Grad je to u kojem trenutno živi tek 58.000 ljudi, a procjene su da 2030. godine u njemu više nitko neće živjeti.¹¹⁴ Zanimljivo je da su se Dubrovnik i Venecija pobratimili u svibnju 2012. godine¹¹⁵, ali nada je da će Dubrovnik napraviti zaokret u svom turističkom poslovanju. Venecija je to počela raditi na način da sprječava ulazak velikih kruzera u svoju luku.

U turističkoj emisiji urednika Đure Tomljenovića, Turističkoj klasi,¹¹⁶ prikazani su glavni nedostaci kruzining turizma. Naime, šteta od kruzining turizma sedam je puta veća od koristi, jednogodišnji prihod od kruzera iznosi 52,8 milijuna eura, dok troškovi opterećenja okoliša iznose čak 390 milijuna eura. Stručnjaci upozoravaju da svojom masovnošću kruzeri intenzivno onečišćuju okoliš. Kruzer kapaciteta tri tisuće gostiju proizvede dnevno 10,5 - 12 tona krutog otpada, 1203 kg ugljičnog dioksida po jednom kilometru plovidbe, velike količine otpadnih voda različitih kategorija, te čak 390-480 kg opasnog otpada.¹¹⁷ Neka istraživanja pokazuju da veći brod dolazeći u luku može u jednom danu emitirati sumporovih oksida koliko 2000 automobila i kamiona na godinu. Brodovi u Dubrovniku ostanu oko 15 sati, a gosti odlaze razočarani zbog gužvi. Sljedeća slika prikazuje opterećenost turističkog prostora Grada Dubrovnika.

¹¹⁴Venecijanski sindrom: Split mu je sve bliže. Dostupno na: http://slobodna1.rssing.com/chan-15163533/all_p127.html (25. lipnja 2015.)

¹¹⁵Bratimili se Dubrovnik i Venecija! Dostupno na: <http://www.dulist.hr/bratimili-se-dubrovnik-i-venecija/20304/> (25. lipnja 2015.)

¹¹⁶Turistička klasa. Dostupno na: <http://www.hrt.hr/enz/turisticka-klasa/> (25. lipnja 2015.)

¹¹⁷ŠTETA OD KRUZERA 7 PUTA VEĆA OD KORISTI. Dostupno na: <http://lupiga.com/vijesti/steta-od-kruzera-7-puta-veca-od-koristi-prihod-52-8-troskovi-opterecenja-okolisa-390-milijuna-eura> (25. lipnja 2015.)

Slika 9. Kruzeri u Dubrovniku



Izvor: Dubrovnik čeka svog milijuntog putnika s kruzera. Dostupno na: <http://www.tportal.hr/biznis/gospodarstvo/150234/Dubrovnik-ceka-svog-milijuntog-putnika-s-kruzera.html> (20. lipnja 2015.)

Slika 9. prikazuje gužve koje nastaje u luci Gruž pri prijemu gostiju. Kruzer koji prenosi oko tri tisuće gostiju zagađuje zrak više nego 12.240 automobila. O ovim problemima najviše progovara stručnjak zagrebačkog instituta za turizam, Hrvoje Carić,¹¹⁸ no unatoč tome nema reakcija lokalnih samouprava ili zakonskih regulativa koje bi reducirale broj kruzera. Broj stanovnika se u povijesnoj jezgri grada smanjuje, baš kao i u Veneciji, te je pao od preko 5000 stanovnika tog područja šezdesetih godina prošlog stoljeća, na manje od 1000 stanovnika. Ovi podaci su alarmantni, i dovoljni su negativni pokazatelj dubrovačkog krizing turizma, masovnog turizma. Strategija razvoja turizma Dubrovačko-neretvanske županije¹¹⁹ iz 2011. godine ne pokazuje da Dubrovnik razmišlja na drugi, pametniji način od Venecije. U njoj stoji kako je prihod od same luke iznosio 5,5 milijuna eura, no kako luka ima mogućnosti dogovora još većeg broja kruzera i putnika u glavnoj sezoni. Usporedimo li te stavove sa saznanjima o „Venecijanskom sindromu“ te sa prije navedenim podacima u emisiji gospodina

¹¹⁸Što kruzerski turizam donosi Dubrovniku. Dostupno na: <http://pogledaj.to/drugestvari/sto-kruzerski-turizam-donosi-dubrovniku/> (25. lipnja 2015.)

¹¹⁹Strategija razvoja turizma Dubrovačko-neretvanske županije. Dostupno na: http://edubrovnik.org/02_SRTDNZ_IZVJESTAJ_SITUACIJE_TRZISTE_partnersko_vijece.pdf (25. lipnja 2015.)

Tomljenovića, jasno nam je kako Dubrovnik gleda prije svega profit na štetu okoliša i lokalnog stanovništva, a ne održivi razvoj. Degradacija prirodnog okoliša lokalnog stanovništva, smanjuje kvalitetu života istog, često dovodeći do antagonizma u odnosima jednih naspram drugih.¹²⁰ Sve navedene činjenice navode na samo jednu misao – pohlepu. Pohlepu za novcem koji kreira dubrovačku turističku ponudu i neodrživi masovni turizam.

4.2.3. Ostale barijere u Gradu Dubrovniku

Dubrovnik pored navedenih barijera ima i arhitektonski problem zbog sigurnosti svojih zidina. Sama sigurnost 1940 metara dugih zidina dovedena je nekoliko puta u pitanje, a zanimljivo je kako na samoj ulaznici piše kako je ulaz na vlastitu odgovornost.¹²¹ Ovo sigurno ne ulijeva preveliko povjerenje kod turista, ali treba znati da zidine nisu šetnica već fortifikacijski sustav koji je prije svega služio za obranu Dubrovnika i takav je do danas i ostao.

Nametanje političke volje u Gradu Dubrovniku prikazano je neprihvatanjem referenduma o golfu na Srđu, iako su Dubrovčani u omjeru deset naprema jedan glasali protiv projekta.¹²² Golf na Srđu obuhvaća ne samo golf, već i izgradnju smještajnih kapaciteta s ležajevima (vilama, hotelima i apartamnima) na brdu Srđ. Taj događaj dokazuje kako u Gradu Dubrovniku postoje političke, ali i etičke barijere, za održivi turistički razvoj.

Dubrovnik je grad koji nije u potpunosti definirao kakav turizam želi, da li je to masovan kruzing turizam ili elitni turizam kako se promovira. Povijest Dubrovačke Republike trebala bi biti temelj za povijesni turizam i na njemu bazirati ciljne skupine i manifestacije.

¹²⁰GRŽINIĆ, J., FLORIČIĆ, T. (2015): **Turoperatori i hotelijeri u suvremenom turizmu**, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, str. 190. Dostupno na: http://fet.unipu.hr/fileadmin/dokumenti/Knjiznica/Knjige/Turoperatori_i_hotelijeri_u_suvremenom_turizmu.pdf (11. rujna 2015.)

¹²¹Turisti su neoprezni i nikakva ih ograda ne bi spriječila od pada. Dostupno na: <http://www.vecernji.hr/hrvatska/turisti-su-neoprezni-i-nikakva-ih-ograda-ne-bi-sprijecila-od-pada-176291> (5. rujna 2015.)

¹²²Demokracija u Dubrovniku: Politika za Srđ, građani protiv. Dostupno na: <http://www.24sata.hr/politika/demokracija-u-dubrovniku-politika-za-sr-graani-protiv-326370> (5. rujna 2015.)

Grad Dubrovnik ne smije zaboraviti na svoju slavnu povijest: 1416. godine Dubrovnik je prvi u Europi ukinuo ropstvo; Dubrovačka Republika napravila je 1296. godine jedan od prvih srednjevjekovnih sustava kanalizacije; godine 1301. uvedena je liječnička služba; od 1347. godine postoji u gradu starački dom; godine 1441. osnovano je Vrhovno zdravstveno vijeće; Ljekarna Male Braće spada među najstarije u Europi; sedma knjiga Statuta Grada Dubrovnika iz 1272. g. sadrži isključivo članke koji reguliraju pomorsko pravo. To je najstari takav dokument na svijetu; godine 1309. u Dubrovačkom statutu uvedene su precizne odredbe o organizaciji gašenja požara; karantena je izvoran dubrovački izum i prvi put uvode je 1377.; godine 1395. donesen je zakon o osiguranju koji je najstariji u Europi, riječ je o pomorskom osiguranju.; u Dubrovniku je najstariji arboretum u Europi-Arboretum Trsteno.¹²³

Povijest je najveća konkurentska prednost Dubrovnika i mogućnost da postane europski centar kulturnog i povijesnog turizma.

¹²³Grad Dubrovnik – Zanimljivosti. Dostupno na: <https://sites.google.com/site/graddubrovnik1/zanimljivosti> (5. rujna 2015.)

5. Kritički osvrt na provedeno istraživanje

Uspješan turizam je onaj koji nadvladava barijere. Što je barijera manje to je uspješnost u turizmu veća. Turisti najčešće prilikom posjeta destinaciji otkrivaju interes za posjetom nekoj turističkoj atrakciji, pa time i pružatelji usluge ne znaju za sve potencijalne barijere koje nastaju u turističkim odnosima.

Turistička ponuda treba se time baviti i pokušati zadovoljiti sve potrebe turista, no još je važnije pokušati suzbiti barijere postojeće ponude.

Primjerenija je kvalitetnija ponuda sa manje barijera, nego široka lepeza ponude sa previše ograničenja.

Kompleksnost odnosa u turizmu zahtjeva od turističkih medijatora konstantu u edukaciji. Problem nije samo slaba obrazovanost već nespремnost za učenjem i edukacijom kako pomoći i savladati barijere kod osoba kojima je to potrebno. Kada se u Republici Hrvatskoj, ali i u ostalim zemljama, počeo razvijati masovni turizam ove problematike nije bilo i zarađivalo se od sunca i mora sa što manjim ulaganjima. Suvremeni trendovi u turizmu zahtijevaju „olakšani“ obiteljski turizam, turizam mladih, studentski turizam, turizam starijih ljudi i turizam za invalide kao što na to upućuje „Opći etički kodeks u turizmu“ iz Čilea 1999. godine.

U skoro vrijeme morat će svi hotelski lanci biti spremni primiti goste sa tjelesnim poteškoćama ili slijepe osobe. Oni će uz pomoć tehnologija, edukacijom i ulaganjem biti primorani izvršiti taj zadatak. Postavlja se pitanje i otvara dilema za buduća istraživanja ove problematike: Kako će se privatni iznajmljivači prilagoditi ovom osjetljivom segmentu potražnje?

U radu je opisana problematika nekontroliranog i prekomjernog građenja i uzurpacije prostora. Osim brojnih klasičnih arhitektonskih problema (gradnja koja nije u skladu s lokalnom tradicijom), veći su problemi prilagodbe zahtjevima koje postavlja zakon. Turistička politika mora imati za posljedicu održivost turizma i tu nema alternative, potom će se „gasiti“ i barijere.

Problematika ovog diplomskog rada otvara put ka novim istraživanjima i dalje je intrigantna i aktualna. Iako se smatralo da će barijere biti sve manje tema rasprava

međunarodnih konferencija i okruglih stolova događa se upravo suprotno (sve više razgovora o barijerama u turizmu, i nikad teža dilema kako ih otkloniti/ublažiti).

6. Zaključak

Suvremeni turizam nalazi se pred mnogim teškim pitanjima i izazovima. I domicilno stanovništvo i turisti pred velikim su izazovom kako se nositi sa barijerama u međunarodnom turističkom prometu. Pored nekih osnovnih barijera kao što su vizni režimi postoje socio-kulturne, tehnološke, ekonomske, etičke, političke, legislativne i ekološke barijere.

Trenutno u svijetu turističkih putovanja postoji previše barijera, a one se zbog sve veće pojave kriminala u turizmu, ekoloških katastrofa te terorizma povećavaju. Unatoč tome turistička gospodarstva svake godine sve više rastu, te se uz informatičku tehnologiju nalazi na vodećoj poziciji.

Može se reći da je barijera onoliko koliko ima i odnosa na turističkom tržištu. Pojedinaac može utjecati samo na pojedina ograničenja, no ta su ograničenja možda i najbitnija. Svatko u uklanjanju barijera treba krenuti od sebe samog.

Svijest i edukacija više pojedinaca čini masu koja može doprinijeti ublažavanju barijera. Međusobno uvažavanje i prihvaćanje kulturoloških razlika važni su u realiziranju međunarodnog turizma.

Potreban je dugotrajan napor da se isprave pogreške iz prošlosti, a još dugotrajniji napor da se ide ka održivom razvoju turizma. Održivi razvoj turizma podrazumijeva ne samo socio-kulturne, etičke, ekološke, tehnološke i ekonomske, već i političke čimbenike, koji su najvažniji u donošenju strategija i legislative preko kojih utječu na preostale čimbenike i održivi rast i razvoj. Koordiniranim djelovanjem politike i turističkog sektora potrebno je stvoriti pravnu osnovu koja neće ugrožavati domicilno stanovništvo, te domicilno stanovništvo treba biti uključeno u donošenje odluka i strategija, kao što je u radu opisano u primjeru golfa na Srđu.

Elitni turizam i masovan kruzing turizam nisu ona područja koja Dubrovniku trebaju. Povijest pokazuje kako je Dubrovnik bio ispred svog vremena, a danas je, u suprotnošću sa vlastitim sloganom „Libertas“, postao „turističkom robom“.

Dubrovnik, ali ni ostala turistička odredišta ne smiju postati „turističkim robovima“ zbog svojih odluka, te je stoga potreban zaokret o razmišljanju o turizmu kao vodećem izvoru prihoda. Turizam je skup djelatnosti, te se na taj način mora početi upravljati razvojem turizma. Rješenja se moraju početi donositi na lokalnoj, pa tek onda na višim razinama. Prvi

korak mora biti donošenje zakonodavnih odluka koje će omogućiti povezivanje domaćih poljoprivrednih proizvođača (prije svega ekoloških poljoprivrednika i proizvođača integrirane poljoprivrede) i turističkog sektora. Tim potezom bi uz lokalne poljoprivrednike i ugostitelje profitiralo lokalno stanovništvo (zapošljavanje), država (povećanje BDP-a, konkurentnost) i sami turisti (kvalitetan turistički proizvod održivog turizma). U ovom primjeru se vidi uključenost svih dionika u rješavanje problema barijera u turističkom razvoju i utjecaj politike na zakonodavstvo što donosi pozitivan utjecaj na socijalne, etičke, ekonomske i ekološke čimbenike. Ovakvim pristupom trebalo bi se pristupiti rješavanju lančanog efekta barijera turističkog razvoju.

Zaključno, istraživanjem se došlo do spoznaje kako postoje lakše i teže savladive barijere u međunarodnom turizmu. O volji svih interesnih skupina, koje kreiraju turistički razvoj i koje se nalaze u okruženju, ovisi u kojem će one postotku biti smanjene. Potvrđivanjem hipoteze na primjeru Grada Dubrovnika, kako se isti suočava sa ekonomskim i socio-kulturnim barijerama zbog rapidnog porasta broja posjeta i različitosti interesa za destinaciju (obiteljske, kulturne, kruzing grupe kao dio posjeta stare gradske jezgre i uže okolice) pokazana je nemogućnost svođenja svih ograničenja na minimum.

Teorijski pregled barijera na jednom mjestu i komparativni dio istraživanja u ovom radu temeljem primjera prakse mogu poslužiti za daljnje diskusije, istraživanja te prepoznavanje ograničenja i izazova u turističkom sektoru, što može doprinijeti donošenju strategija koje trebaju riješiti probleme suvremenog turističkog razvoja.

Literatura

a) Knjige:

1. CARIĆ A. (1990): **Turizam i kriminalitet**, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Sveučilište u Splitu
2. GRŽINIĆ, J. (2014): **Međunarodni turizam**, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“
3. DUJMOVIĆ, M. (2014): **Kultura i turizam**, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“
4. EDGELL, D. L., Swanson, J.R. (2013): **Tourism Policy and Planning: Yesterday, today, and tomorrow**, Routledge, New York
5. JADREŠIĆ, V. (2010): **Janusovo lice turizma: od masovnog do selektivno-održivog turizma**, Plejada, Zagreb
6. KLEIN, N. (2007): **Doktrina šoka - Uspon kapitalizma katastrofe**, za hrvatsko izdanje V.B.Z. d.o.o., Zagreb
7. MAK, J. (2004): **Tourism and the Economy: Understanding the Economics of Tourism**, University of Hawaii Press, Honolulu
8. NORDIN, S. (2005.): **Tourism of Tomorrow, Travel Trends & Forces of Change**, ETOUR (European Tourism Research Institute), Östersund
9. VUKONIĆ, B. (2010): **Turizam - Budućnost mnogih iluzija**, Plejada, Zagreb

b) Časopisi

1. Bulić, M., Bakija, V. (2014): **Održivi turizam kao razvojna mogućnost na primjeru Dugog otoka**, Liburna, 2(1): 93-122
2. Dolincar, S. (2005): **Understanding barriers to leisure travel – tourist fears as a marketing basis**, Journal of Vacation Marketing, 11(3), 197-208
3. Gregorić, M. (2014): **PESTEL ANALYSIS OF TOURISM DESTINATIONS IN THE PERSPECTIVE OF BUSINESS TOURISM (MICE)**, Tourism and Hospitality Industry, CONGRESS PROCEEDINGS Trends in Tourism and Hospitality Industry, Conference paper, 551-565

4. Gržinić, J., Vojnović, N. (2014): **Sustainable event tourism: Case study of city of Pula, Croatia**, *UTMS Journal of Economics* 5(1): 53-65
5. Edgell, D. L., (1988): **Barriers to international travel**, *Tourism Management*, 9(1): 63-66
6. Ramírez, F., and David Fennell (2014): **A comprehensive framework for ecotourism and wetland restoration: the case of Bogotá, Colombia**, *Journal of Ecotourism*, 13(2-3): 128-151
7. Smith, R. W. (1987): **Leisure of disabled tourists: barriers to participation**, *Annals of Tourism Research*, 14 (3), 376-389
8. Vuković, I. (2006): **SUVREMENI TRENDovi U RAZVOJU TURIZMA U EUROPSKOJ UNIJI I IMPLIKACIJE NA HRVATSKU**, *Tourism and Hospitality Management*, 12(1): 35-55

c) Baze podataka i internet izvori:

a) internet izvori

1. *A Study on Smalland Medium Enterprises' Sustainable Development Strategies Based on Stakeholder Theory*. Dostupno na: <http://www.seiofbluemountain.com/upload/product/200911/2009zxqyhy08a10.pdf> (14. rujna 2015.)
2. *After horrific boxing day tsunami killed 250000 people world developed global warning system*. Dostupno na: <http://news.nationalpost.com/2014/12/25/after-horrific-boxing-day-tsunami-killed-250000-people-world-developed-global-warning-system/> (10. siječnja 2015.)
3. *CALYPSO STUDY ON SOCIAL TOURISM CROATIA*. Dostupno na: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/calypso/country-reports/croatia_en.pdf (30. kolovoza 2015.)
4. *COSME – Olakšavanje protoka transnacionalnog turizma u EU za starije osobe i mlade u predsezoni i posezoni*. Dostupno na: <http://www.eu-projekti.info/natjecaji/cosme-olaksavanje-protoka-transnacionalnog-turizma-u-eu-za-starije-osobe-i-mlade-u-predsezoni-i-posezoni-cos-tflows-2014-3-15> (26. siječnja 2015.)

5. DOLASCI I NOĆENJA TURISTA U 2014. Dostupno na: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/04-03-02_01_2014.htm (20. lipnja 2015.)
6. *Environmental issues for aviation.* Dostupno na: <http://www.eurocontrol.int/articles/environmental-issues-aviation> (14. rujna 2015.)
7. *Environmental management The ISO 14000 familyof International Standards.* Dostupno na: http://www.iso.org/iso/theiso14000family_2009.pdf (5. rujna 2015.)
8. *France and Tourism VAT.* Dostupno na: <http://www.cuttourismvat.co.uk/wp-content/uploads/2013/08/141029-France-and-Tourism-VAT-case-study.pdf> (20. kolovoza 2015.)
9. *Global peace index.* Dostupno na: http://www.visionofhumanity.org/sites/default/files/Global%20Peace%20Index%20Report%202015_0.pdf (26. kolovoza 2015.)
10. GRŽINIĆ, J., FLORIČIĆ, T. (2015): **Turoperator i hotelijeri u suvremenom turizmu**, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Dostupno na: http://fet.unipu.hr/fileadmin/dokumenti/Knjiznica/Knjige/Turoperator_i_hotelijeri_u_suvremenom_turizmu.pdf (11. rujna 2015.)
11. HRVATSKI PROIZVOD ZA HRVATSKI TURIZAM. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/HPzHT-SVE.pdf> (20. kolovoza 2015.)
12. HRVATSKA VIZNA POLITIKA u svjetlu pristupanja EU. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/130207-vizna-prezent.pdf> (25. kolovoza 2015.)
13. Hrvatski turizam u brojkama. Dostupno na: <http://www.iztg.hr/UserFiles/file/institut/Hrvatski-turizam-u-brojkama-2014-Broj-04.pdf> (20. kolovoza 2015.)
14. *Impact 9.11. aviation.* Dostupno na: <http://www.iata.org/pressroom/documents/impact-9-11-aviation.pdf> (12. siječnja 2015.)
15. *Improving information on accessible tourism for disabled people.* Dostupno na: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf (30. kolovoza 2015.)
16. *ISO 14000.* Dostupno na: <http://www.iso.org/iso/iso14000> (13. siječnja 2015.)
17. Koncept održivog razvoja i sustav upravljanja. Dostupno na: https://bib.irb.hr/datoteka/580157.Koncept_odrzivog_razvoja_i_sustav_upravljanja.pdf (13. siječnja 2015.)

18. LEKSIKON ODRŽIVOG RAZVOJA. Dostupno na: http://www.dop.hr/wp-content/uploads/leksikon_odrzivog_razvoja.pdf (19. kolovoza 2015.)
19. *Low-season tourism*. Dostupno na: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/calypso/index_en.htm (30. kolovoza 2015.)
20. Nastavni materijal: Utjecaji u međunarodnom turizmu.ppt, Međunarodni turizam., ak.god. 2014./2015. Dostupno na: <http://e-ucenje.oet.unipu.hr/course/view.php?id=59> (14. rujna 2015.)
21. *NIKE: Nike Shoes and Child Labor in Pakistan*. Dostupno na: <http://www1.american.edu/ted/nike.htm> (19. kolovoza 2015.)
22. *OECD Tourism Trends and Policies 2014*. Dostupno na: <http://www.oecd.org/cfe/tourism/oecd-tourism-trends-and-policies-2014.htm> (13. siječnja 2015.)
23. *Our Common Future, Chapter 2: Towards Sustainable Development*. Dostupno na: <http://www.un-documents.net/ocf-02.htm> (15. rujna 2015.)
24. OPĆI ETIČKI KODEKS U TURIZMU. Dostupno na: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/bosniacroatian.pdf> (20. kolovoza 2015.)
25. Promet i turizam. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/08-dadic-promet.pdf> (28. kolovoza 2015.)
26. SIGURNOST U TURIZMU. Dostupno na: <http://visitlostinj.hr/Resources/attachmentsUpload/sigurnost-u-turizmu-prirucnik.pdf> (25. kolovoza 2015.)
27. Sigurnost u turizmu – SIGTUR. Dostupno na: <http://www.zastita.info/hr/sigtur> (27. kolovoza 2015.)
28. SPECIFIČNOSTI NACIONALNOG TURIZMA – O ČEMU PREHRAMBENA INDUSTRIJA MORA VODITI RAČUNA? Dostupno na: [http://liderpress.hr/static/media/attached_files/attachedfileitem/Specifcnosti_hrvatskog_turizma_Kristian_Sustar_\(HUP_Zagreb\)/D3_Sustar.pdf](http://liderpress.hr/static/media/attached_files/attachedfileitem/Specifcnosti_hrvatskog_turizma_Kristian_Sustar_(HUP_Zagreb)/D3_Sustar.pdf) (20. kolovoza 2015.)
29. Strategija razvoja turizma Dubrovačko-neretvanske županije. Dostupno na: http://edubrovnik.org/02_SRTDNZ_IZVJESTAJ_SITUACIJE_TRZISTE_partnersko_vijece.pdf (25. lipnja 2015.)
30. Strategija razvoja turizma RH do 2020. Dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf> (21. kolovoza 2015.)
31. *The Economic Impact of the 2014 Ebola Epidemic: Short and Medium Term Estimates for West Africa*. Dostupno na: <http://www.worldbank.org/en/region/afr/publication/the->

[economic-impact-of-the-2014-ebola-epidemic-short-and-medium-term-estimates-for-west-africa](#) (27. siječnja 2015.)

32. The sea route to Europe: The Mediterranean passage in the age of refugees. Dostupno na: <http://www.unhcr.org/5592bd059.html> (22. rujna 2015.)

33. *THE US EMBARGO AGAINST CUBA*. Dostupno na: <http://www.amnestyusa.org/pdfs/amr250072009eng.pdf> (16. kolovoza 2015.)

34. *Tourism Satellit Accounts* (Satelitski računi turizma). Dostupno na: <http://www.iztg.hr/UserFiles/file/novosti/2014/Opatija-TSA-2011.pdf> (30. kolovoza 2015.)

35. *Tsunami's Effectson Tourism*. Dostupno na: <http://academic.evergreen.edu/g/grossmaz/DEVRIEJJ/> (26. siječnja 2015.)

36. Turizam bez zapreka – konferencija. Dostupno na: <http://www.upim.hr/category/2/subcategory/2/170> (26. siječnja 2015.)

37. *United Nations Conference on Environment & Development – AGENDA 21*. Dostupno na: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/Agenda21.pdf> (19. kolovoza 2015.)

38. Zelene barijere.

Dostupno na: http://hr.swewe.net/word_show.htm/?318664_1&Zelena_barijere (13.siječnja 2015.)

b) novinarski članci

1. Bratimili se Dubrovnik i Venecija! Dostupno na: <http://www.dulist.hr/bratimili-se-dubrovnik-i-venecija/20304/> (25. lipnja 2015.)

2. *British prime minister suggests banning some online messaging*. Dostupno na: http://bits.blogs.nytimes.com/2015/01/12/british-prime-minister-suggests-banning-some-online-messaging-apps/?_r=0 (13. siječnja 2015.)

3. Demokracija u Dubrovniku: Politika za Srđ, građani protiv. Dostupno na: <http://www.24sata.hr/politika/demokracija-u-dubrovniku-politika-za-sr-graani-protiv-326370> (5. rujna 2015.)

4. Državljan Turske i Rusije od danas u Hrvatsku samo s vizama. Dostupno na: <https://www.index.hr/vijesti/clanak/drzavljan-turske-i-rusije-od-danas-u-hrvatsku-samo-s-vizama/670428.aspx> (20. lipnja 2015.)

5. *Ebola je uplašila i strane ulagače*. Dostupno na: <https://www.dw.de/ebola-je-uplašila-i-strane-ulagače/a-17891378> (10.siječnja 2015.)

6. EU će u Tursku vraćati ilegalne migrante. Dostupno na: <http://balkans.aljazeera.net/vijesti/eu-ce-u-tursku-vracati-ilegalne-migrante> (20. lipnja 2015.)
7. *Free management ebooks*. Dostupno na: <http://www.free-management-ebooks.com/> (14. rujna 2015.)
8. *Google buys Word Lens, the app that translates languages with your phone's camera*. Dostupno na: <http://www.theverge.com/2014/5/16/5724230/google-buys-word-lens-translation-app> (2. kolovoza 2015.)
9. *Governments recognize benefits of visa facilitation*. Dostupno na: <http://media.unwto.org/press-release/2015-02-17/governments-recognize-benefits-visa-facilitation> (25. lipnja 2015.)
10. Grad Dubrovnik – Zanimljivosti. Dostupno na: <http://sites.google.com/site/graddubrovnik1/zanimljivosti> (5. rujna 2015.)
11. *Ground Zero Tour*. Dostupno na: <http://911groundzero.com/> (17. kolovoza 2015.)
12. Hrvatski turizam u Kini bilježi veliko zanimanje. Dostupno na: <http://www.poslovni.hr/svijet-i-regija/hrvatski-turizam-u-kini-biljezi-veliko-zanimanje-283727> (26. siječnja 2015.)
13. Iz dana u dan žičana ograda između Mađarske i Srbije sve duža. Dostupno na: <http://www.vecernji.hr/svijet/iz-dana-u-dan-zicana-ograda-između-mađarske-i-srbije-sve-duža-1018249> (17. kolovoza 2015.)
14. Kako pametni telefoni ruše sve jezične barijere? Dostupno na: <http://www.rtl.hr/vijesti/hotspot/636785/kako-pametni-telefoni-ruse-sve-jezicne-barijere/> (26. siječnja 2015.)
15. *Mombasa attacks*. Dostupno na: https://www.princeton.edu/~achaney/tmve/wiki100k/docs/2002_Mombasa_attacks.html (14. siječnja 2015.)
16. MUP procijenio: Izvođenje predstave u Dubrovniku je sigurnosni rizik. Dostupno na: <http://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/dubrovnik-zbog-sigurnosnog-rizika-skinuta-predstava-m-houellebecqa---385019.html> (15. srpnja 2015.)
17. Na *Outlook* festivalu zaplijenjeni marihuana, hasis i ecstasy. Dostupno na: <http://www.vecernji.hr/crna-kronika/na-outlook-festivalu-zaplijenjeni-marihuana-hasis-ecstasy-18777> (10. siječnja 2015.)

18. Njemački turisti će radije u Hrvatsku nego u Grčku. Dostupno na: <http://www.dw.de/njemački-turisti-će-radije-u-hrvatsku-nego-u-grčku/a-15791218> (13. siječnja 2015.)
19. Pažnja, dolazi kruzer, ostanite doma! Dostupno na: <http://pogledaj.to/drugestvari/paznja-dolazi-kruzer-ostanite-doma/> (10. rujna 2015.)
20. Prilagođeni hoteli: Za turizam bez barijera. Dostupno na: <http://www.seebiz.eu/prilagodeni-hoteli-za-turizam-bez-barijera/ar-85007/> (27. siječnja 2015.)
21. Pristupačnost turističkih objekata osobama s invaliditetom. Dostupno na: http://www.posi.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=259%3Apristupanost-turistikih-objekata-osobama-s-invaliditetom-&catid=72%3Anovosti&Itemid=92 (26. siječnja 2015.)
22. Revolucija je samo u Kairu. Dostupno na: <http://www.dw.de/revolucija-je-samo-u-kairu/a-15584623> (10. siječnja 2015.)
23. Samo zbog viza Rusima izgubljeni deseci milijuna eura. Dostupno na: <http://www.vecernji.hr/kompanije-i-trzista/samo-zbog-viza-rusima-izgubljeni-deseci-milijuna-eura-972122> (25. lipnja 2015.)
24. Sigurna turistička sezona. Dostupno na: <http://www.mup.hr/96913.aspx> (27. kolovoza 2015.)
25. ŠTETA OD KRUZERA 7 PUTA VEĆA OD KORISTI. Dostupno na: <http://lupiga.com/vijesti/steta-od-kruzera-7-puta-veca-od-koristi-prihod-52-8-troskovi-opterecenja-okolisa-390-milijuna-eura> (25. lipnja 2015.)
26. Što kruzerski turizam donosi Dubrovniku. Dostupno na: <http://pogledaj.to/drugestvari/sto-kruzerski-turizam-donosi-dubrovniku/> (25. lipnja 2015.)
27. *The Dark Side of Chocolate*. Dostupno na: <http://topdocumentaryfilms.com/dark-side-chocolate/> (19. kolovoza 2015.)
28. *THE VENICE SYNDROME*. Dostupno na: <https://www.youtube.com/watch?v=K9obLAdWmSw> (25. lipnja 2015.)
29. *Tourist attacks in Egypt*. Dostupno na: <http://www.aljazeera.com/news/middleeast/2008/09/200892213927831637.html> (14. siječnja 2015.)
30. *Tourism shaken to the core*. Dostupno na: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/americas/1555931.stm> (15. rujna 2015.)

31. „Turist sa naprtnjačom“, oblik neovisnih međunarodnih putovanja, uključuje uborabu ruksaka kojim se lako putuje na velike udaljenosti. Dostupno na: <http://www.travelindependent.info/> (2. kolovoza 2015.)
32. Turisti su neoprezni i nikakva ih ograda ne bi spriječila od pada. Dostupno na:
33. <http://www.vecernji.hr/hrvatska/turisti-su-neoprezni-i-nikakva-ih-ograda-ne-bi-sprijecila-od-pada-176291> (5. rujna 2015.)
34. Turistička klasa. Dostupno na: <http://www.hrt.hr/enz/turisticka-klasa/> (25. lipnja 2015.)
35. Uklanjanje barijera je dužnost svih nas. Dostupno na: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/uklanjanje-barijera-je-duznost-svih-nas-381/> (27. siječnja 2015.)
36. Umirovljenici na odmoru uz subvenciju EU-a. Dostupno na: <http://www.dw.de/umirovljenici-na-odmoru-uz-subvenciju-eu/a-15908381> (10. siječnja 2015.)
37. UN još jednom osudio američke sankcije Kubi. Dostupno na: <http://balkans.aljazeera.net/vijesti/un-jos-jednom-osudio-americke-sankcije-kubi> (16. kolovoza 2015.)
38. Venecijanski sindrom: Split mu je sve bliže. Dostupno na: http://slobodna1.rssing.com/chan-15163533/all_p127.html (25. lipnja 2015.)
39. Vođenje slijepih osoba po turističkim atrakcijama. Dostupno na: <http://www.glasistre.hr/vijesti/pula-istra/vodjenje-slijepih-osoba-po-turistickim-atrakcijama-465350> (26. siječnja 2015.)
40. *What does Economy barriers mean?* Dostupno na: <https://answers.yahoo.com/question/index?qid=20130203212934AAqddJe> (25. kolovoza 2015.)
41. *Welcome to Igrane.* Dostupno na: <http://www.imdb.com/title/tt1287865/> (13. siječnja 2015.)
42. Zbog viza EU gubi 70 milijardi eura u turizmu. Dostupno na: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/zbog-viza-eu-gubi-70-mlrd-eura-u-turizmu-244927> (15. rujna 2015.)
43. *2015 Terrorism & Political Violence Risk Map.* Dostupno na: <http://www.aon.com/terrorismmap/2015-guide-terrorism-political-violence-risk-map.pdf> (26. kolovoza 2015.)

44. 1995 - *Shellreversesdecision to dumptheBrentSpar*. Dostupno na:
<http://www.greenpeace.org/international/en/about/history/Victories-timeline/Brent-Spar/>
(19. kolovoza 2015.)

d) Ostali izvori:

1. PRAVILNIK O OSIGURANJU PRISTUPAČNOSTI GRAĐEVINA OSOBAMA S INVALIDITETOM I SMANJENE POKRETLJIVOSTI, N.N., br. 78/13.
2. PRAVILNIK O JAVNOJ TURISTIČKOJ INFRASTRUKTURI, N.N., br. 152/08
3. PRAVILNIK O TURISTIČKOJ I OSTALOJ SIGNALIZACIJI NA CESTAMA, N.N., br. 87.
4. ZAKON O GRADNJI, N.N., br. 153/13.

Popis slika, tablica i grafova

Popis slika

Red.br.	Naziv slike	Stranica
1	Word Lens - aplikacija za prevođenje pomoću kamere	23
2	Novi dizajn zrakoplova	25
3	Invalidi sigurni u bazenu	27
4	<i>Aqualifter</i> za ulazak osoba s invaliditetom u more	28
5	Taktilne trake za pomoć pri kretanju slijepih i slabovidnih osoba	29
6	Splitske ulice nakon glazbenog festivala Ultra Europe	33
7	Ulice Napulja pune otpada zbog problema sa njegovim gospodarenjem	34
8	Posljedice virusa ebole na turistička kretanja	42
9	Kruzeri u Dubrovniku	59

Popis tablica

Red.br.	Naziv tablice	Stranica
1	„Masovni turist“ vs. „Novi turist“	10
2	Posljedice terorističkih napada na SAD 9. rujna 2001. godine	38
3	Hotelska industrija Tajlanda šest mjeseci nakon tsunamija	40

Popis grafova

Red.br.	Naziv grafa	Stranica
1	Turistički prihodi u SAD-u (2001.-2004.)	40
2	Dolasci i noćenja ruskih turista u RH (2010.-2014.)	48